

Çağrı Merkezi Yönetiminde Zirve (ONLINE)



Genel Bilgiler

Kontenjan	30
Ücret	550,00 TL
Eğitmen	Can Demirağ
Eğitim Kategorisi	Hayat,Hayat Dışı

Eğitimin Amacı

Eğitim ile katılımcıların

- Çağrı merkezi işleyişlerinin, teknolojilerinin ve terimleri
- Mevcut Çağrı Merkezi (Inbound-Outbound) sistemlerin ne şekilde iyileştirilebileceği
- Sigortacılıkta satış kanallarının farklılıkları, Telesatış'ın artan stratejik önemi
- Telesatış başarıları ile yurt içi ve yurtdışı örnekleri
- Telefonda müşteri memnuniyeti sağlamanın temel kuralları
- Operasyonel verimlilik ile iş süreçlerinin daha etkin hale getirilmesi
- Yeni teknolojilerin Çağrı Merkezi metodolojilerine entegrasyonu

hakkında bilgi sahibi olmaları ve bu sayede çalıştıkları kurumlara daha yüksek katkı sağlamaları hedeflenmektedir.

Eğitimin Hedef Kitlesi

Çağrı merkezinde bizzat çalışan ya da çağrı merkezi faaliyetleri ile ilgilenen/yöneten birimlerde çalışan uzman, uzman yardımcısı, operatör, takım lideri yönetmen ve orta düzey yöneticiler katılabilir.

• Eğitim İeriği

- Çağrı Merkezi Faaliyetleri
- Çağrı Merkezi Metrikleri
- Kaçan Çağrı, SL, Verimlilik Yönetimi
- İş Gücü (FTE) Planlaması
- Operasyonel Verimlilik
- Telefonda Müşteri Memnuniyeti
- Çağrı Merkezi Teknolojileri
- Telefonda Sigorta Satışı
- Outsource Hizmetler
- Çağrı merkezinden satılan ürünler (yurtdışı örnekler)
- Çağrı Merkezi başarısı için stratejik kararlar
- Kurumsal ürün sunumu ve tutundurma
- Uygulama

Eğitim Takvimi

Tarih	Mekan
28 Ocak 2021 Perşembe 10:00<->28 Ocak 2021 Perşembe 13:00	Mavi Salon
29 Ocak 2021 Cuma 10:00<->29 Ocak 2021 Cuma 13:00	Mavi Salon

📍 SALON : Mavi Salon

