

GUIAcallcenterBRASIL

Informações, Cursos e Consultorias

Curso SUPER-VISÃO em QUALIDADE – Turma 27 de ABRIL de 2010

GUIAcallcenterBRASIL

www.guiacallcenterbrasil.com.br

CURSO PRESENCIAL

SUPER-VISÃO EM QUALIDADE (FOCO: MONITORIA E FEEDBACK)



Próxima Turma:

CIDADE	DATA	LOCAL
São Paulo (SP)	27/Abril/2010 (terça-feira) - 09h00 às 18h30	Mercure Central Towers

01. OBJETIVOS do CURSO: permitir que os participantes fortaleçam a visão QUALITATIVA do Call Center (ativo & receptivo) - analisando os aspectos mais importantes do SISTEMA DE QUALIDADE: planejamento, estabelecimento de metas, indicadores qualitativos, dimensionamento, feedback e gestão de pessoas.

02. PÚBLICO ALVO: Gestores que atuam em Call Center na área de **QUALIDADE** (gerentes, coordenadores, supervisores, líderes de equipes, assistentes,, monitores, analistas e profissionais de **RH**).

03. CONTEÚDO:

- ✓ Como definir uma AGENDA de trabalho da QUALIDADE (Planejamento);
- ✓ Como estabelecer METAS QUALITATIVAS para a equipe;
- ✓ Como definir os INDICADORES da qualidade (métricas);
- ✓ Como calcular a AMOSTRA de ligações a serem monitoradas;
- ✓ Como DIMENSIONAR a equipe de monitores (analistas);
- ✓ Como definir o melhor sistema da QUALIDADE (tipos de monitorias);
- ✓ Como MONITORAR as ligações utilizando a PLANILHA de monitoria;
- ✓ Como definir uma sistemática para o FEEDBACK;
- ✓ Como AGIR a determinações REAÇÕES dos atendentes;
- ✓ Como CALIBRAR a equipe da qualidade (exercícios práticos);
- ✓ Como se adaptar à portaria 49 do Decreto 6.523/2008.
- ✓ Benchmarking Monitoria 2009: Quais as melhores práticas do mercado.

04. CARGA HORÁRIA: **08** horas (curso presencial) + **08** horas de atividades à distância (objetivo: fortalecer os conceitos apresentados em sala de aula).

05. METODOLOGIA do CURSO: Conceitos essenciais + Simulação de cenários: exercícios que retratam a realidade de Call Centers (ativo e receptivo) no que diz respeito à QUALIDADE.

06. ETAPAS do CURSO

- 1. ETAPA OPCIONAL:** Avaliação inicial (10 questões de múltipla escolha), que será enviada por e-mail após a confirmação da inscrição. **Objetivos:** (1) avaliar o conhecimento preliminar do grupo nas questões que serão discutidas em sala de aula e (2) adequar o conteúdo ao perfil dos participantes.
- 2. ETAPA OBRIGATÓRIA:** 08 horas de curso presencial (foco: conceitos essenciais do programa e exercícios - simulação de cenários).
- 3. ETAPA OPCIONAL:** Durante toda a semana (após o curso presencial), os alunos poderão esclarecer suas dúvidas por chat e/ou telefone (horário agendado) ou ainda pelo e-mail, - diretamente com o coordenador do curso.
- 4. ETAPA OBRIGATÓRIA:** Avaliação final (10 questões de múltipla escolha). O participante receberá a prova (avaliação final) no dia do curso presencial. A partir desta data - terá uma semana de prazo para enviar as respostas. No final, o participante receberá o feedback do coordenador. Toda estas comunicações e interações serão por e-mail.

07. CERTIFICADO do CURSO: necessário que o participante cumpra as etapas **2** e **4** do curso (no prazo determinado).

08. COORDENAÇÃO e EXECUÇÃO do CURSO: **Roberto Claro** Editor responsável pelo site GUIAcallcenter.COM; Engenheiro Mecânico e Advogado com OAB emitida pela 18ª Secção de São Paulo; Pós-graduação em Engenharia de Produção (USP) e Administração (FGV/SP). Experiência em consultoria e assessoria em call center, contact center, telemarketing, SAC etc. Autor de vários artigos publicados em sites especializados.

09. NÚMERO de PARTICIPANTES: Turma com **20** participantes.

10. INSCRIÇÕES:

☉ **Turma de SÃO PAULO (data do curso: 27/ABRIL/2010 – terça -feira – das 09h00 às 18h30)**

☉ **R\$ 790,00 / inscrições até 31/Março/2010**

☉ **R\$ 840,00 / inscrições realizadas de 01 a 20/Abril/2010**

☉ **R\$ 890,00 / inscrições após 20/Abril/2010**

. **Empresas - Desconto** (5%) = **04** inscrições da mesma empresa; (10%) = **05 ou +** inscrições da mesma empresa.

. **Formas de Pagamento:** boleto ou depósito bancário.

. **Cada participante terá direito:** 01 CD-ROM com o material COMPLETO do curso + 01 apostila impressa (conceitos essenciais + exercícios) + 01 modelo de "Planilha de Monitoria" + 02 coffe-breaks executivos durante o curso + **almoço** + certificado de conclusão.

Próxima Turma:

CIDADE	DATA	LOCAL
São Paulo (SP)	27/Abril/2010 (terça-feira) – 09h00 às 18h30	<u>Mercure Central Towers</u>

SÃO PAULO – SP - Endereço do HOTEL MERCURE Central Towers: Rua Maestro Cardim, 407 – Paraíso
– São Paulo (SP) – Telefone: (11) 3457-1000

11. INSCRIÇÕES: Somente OnLine. Clique no link:

Inscrição OnLine: <http://www.guiacallcenterbrasil.com.br/especiais/cursos-presenciais>

Dúvidas: carol@guiacallcenterbrasil.com.br (ANA CAROLINA – Equipe GUIAcallcenterBRASIL)