

■ Stepping up to leadership in een klantendienst

The House of Contact Centers® organiseert een 4-daagse open opleiding 'Stepping up to leadership in een klantendienst' voor teammanagers en junior leidinggevendenden of teamcoaches in contact centers, in haar kantoor in Mechelen.

■ DE OPLEIDING

Goede contact center teamleaders spelen een sleutelrol in de continue verbetering van de klantendienst door goede root cause analyse en staan centraal in het begeleiden van de groei en het potentieel van medewerkers en de organisatie.

Kortom: ze hebben impact op alle stakeholders van de dienstverlening.

Deze opleiding geeft de teamcoaches en -managers de juiste handvatten en knoppen om mee te vertrekken.

■ WAT ZAL JE LEREN TIJDENS DEZE OPLEIDING?

De Team Leader Training ligt helemaal in lijn met de Expert Class en het Contact Center Operating Model van THoCC.

Je vertrekt vanuit een theoretisch kader waarop verder wordt gebouwd via praktijkoefeningen, cases en het uitwisselen van ervaringen en meningen.

- **KPI's: meten is weten, maar wat meten we en waarom?**
Wat te meten om jouw contact center doelstellingen te bereiken?
- **E2E service delivery & service improvement**
Wat betekent sales/service voor klant en organisatie?
Via welke kanalen en op welke momenten komt de klant/prospect bij de organisatierechth?
Hoe verloopt een gesprek en de verdere opvolging van klanten en prospecten?
- **De essentie van kwaliteitsmonitoring**
Wat is kwaliteit? Wat houdt quality monitoring in?
- **Succesvol coachen**
Wat zijn best practices op het gebied van coaching?
Wat is goede coaching? Hoe geef je feedback?
Hoe breng je moeilijke boodschappen?
- **Motivatie & retentie van je team**

■ WAT ZAL JE CONCREET NA DE OPLEIDING KUNNEN?

- ▶ Je kan bepalen welke KPI's gemeten moeten worden om jouw doelstellingen te realiseren.
- ▶ Je kan de doelstellingen van jouw bedrijf vertalen naar deze van het contact center en linken aan de resultaatsafspraken van de medewerkers.
- ▶ Je kan inschatten wat service en sales voor jouw klanten én jouw organisatie betekent. Je leert te redeneren vanuit een end-to-end perspectief zodat je begrijpt welke onderdelen hier deel van uitmaken en hoe je ze kan aansturen en meten.
- ▶ Je leert wat het doel is van kwaliteitsmonitoring en hoe je die kwaliteit succesvol in kaart kan brengen.
- ▶ Je kent verschillende manieren om medewerkers te coachen.
- ▶ Je weet wat jouw team motiveert en hoe je hierop moet inspelen.



■ PRAKTISCH

Verschillende modules van telkens 1 dag per week gedurende 4 weken.

- Voor de verschillende startmomenten:
kijk op thocc.com/THoCCademy
of vraag ze via cris@thocc.com
- Adres: THoCC - Veemarkt 5, Mechelen
- Prijs: € 1.500,- per deelnemer (20% korting voor de 2^{de} deelnemer)

■ ONZE EXPERTISE

Alle THoCCademy opleidingen worden gegeven door professionele contact center experts & trainers met praktische & up-to-date ervaring in dit vakgebied.

■ GETUIGENISSEN

“Deze opleiding heeft ervoor gezorgd dat ik meer ga doorvragen en zo beter een besluit kan nemen en kan reflecteren over het hele proces.” *Kevin, Colruyt Group*

“Al na de 2^{de} sessie zag ik resultaat in mijn manier van denken en heb ik bepaalde zaken meteen in de praktijk kunnen zetten.” *Danielle, HenrySchein*

“Het end 2 end verhaal, waarbij de quote ‘begin with the end’ een belangrijke rol speelt, is mij vooral bijgebleven.” *Rachid, Atos Worldline*

■ MEER INFORMATIE?

Stuur dan een mailtje naar cris@thocc.com
of contacteer ons op het nummer 015/34 54 94.

THoCC
the house of contact center

+32 15 34 54 94 | info@thocc.com | www.thocc.com

Follow us on [f](#) [in](#) [t](#)