



CONTACT CENTER
INSTITUTE

División de Formación

Catálogo de cursos 2011



vertebramos
nuestra
profesión

Contact Center Institute es un **innovador centro de recursos** que da respuesta a las necesidades de los contact center ofreciendo herramientas, productos y servicios altamente competitivos.

Contact Center Institute se compone de cuatro divisiones y cada una de ellas, bajo su ámbito de actuación, tiene la misma misión: **promover y vertebrar la profesión.**

FORMACIÓN

Desarrollo de la profesión, su homologación y acreditación

**CONSULTORÍA**

Mejora y racionalización del negocio

**TECNOLOGÍA**

Acceso a tecnología de contact center en forma de alquiler

**I+D+I**

Laboratorio de búsqueda de nuevas tecnologías y aplicaciones



Vertebramos nuestra profesión



Cursos para los mandos intermedios

| Nombre Curso | Nivel | Horas |
|---|----------|-------|
| Como lograr tener los agentes Motiva2 ★ | Básico | 16 |
| Formación de mandos, ayer era un agente y ahora soy un mando, ¿Cómo lo logro? ✓ | Básico | 20 |
| Control del tiempo y auto-organización ★ | Medio | 8 |
| Plan de acción, como lograr ser autónomo ✓ | Medio | 8 |
| Reuniones efectivas y Feedback ★✓ | Medio | 8 |
| Gestión del teletrabajo | Medio | 12 |
| Formación de mandos, liderazgo y gestión de equipos ✓ | Medio | 16 |
| Quality, imprescindible y constructivo ★ | Medio | 16 |
| Coaching para mandos: dirigir a tu equipo | Superior | 16 |
| Formación de mandos, visión estratégica y supervisión | Superior | 20 |
| Gestión y negociación de plataformas offshore | Superior | 28 |
| Gestión y negociación de plataformas outsourcers | Superior | 28 |

Cursos para los agentes

| Nombre Curso | Nivel | Horas |
|--|----------|-------|
| Casos y clientes difíciles, como gestionarlos eficientemente ★ | Básico | 8 |
| Tu primer día, ¡Socorro! | Básico | 8 |
| Stress, como manejarlo y superarlo | Básico | 8 |
| Fidelización de clientes, marketing emocional y otras técnicas ★ | Básico | 12 |
| Atención al cliente, lograr ser un buen agente ✓ | Básico | 24 |
| Técnicas de venta, tú también puedes vender...y gustarte ★ | Básico | 24 |
| Gestión del cambio, cambio = nuevas oportunidades | Medio | 12 |
| Gestión emocional del cliente y tuya, no te lleves los muertos a casa ✓ | Medio | 12 |
| Programa Agente en teletrabajo. | Medio | 12 |
| Del Contact Center al Colaboration Center | Medio | 16 |
| Programa para que el SAC logre vender convencidamente | Medio | 16 |
| Técnicas de negociación, obtener un sí ✓ | Medio | 16 |
| Técnicas de Venta Avanzadas. Convence | Medio | 24 |
| Social Marketing – Redes sociales. Del Contact Center al Social Media Center ★ ✓ | Medio | 28 |
| Programa de Neutralización Español. Como si le llamarán desde España | Medio | 40 |
| Plan para el cambio actitudinal de los agentes y equipos | Superior | 20 |
| Gestión del cobro y negociación avanzada. Pierde una batalla pero gana la guerra | Superior | 24 |

★: Cursos más solicitados

✓: Cursos recomendados