



Acción: Programa de Formación y Plan de Calidad para equipo multilingüe

Servicio: Externalización del departamento de formación y calidad

Sector: Turismo

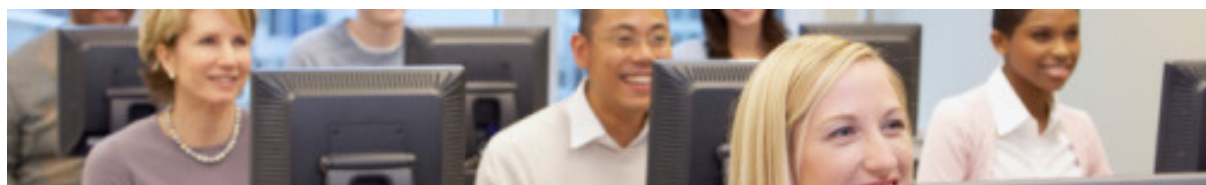
Objetivo: Homogeneizar y aumentar la calidad y productividad del servicio prestado

Antecedentes: Compañía líder en la venta de viajes por Internet.
Es su Contact Center se atiende clientes de España, Portugal, Francia, Alemania, UK, entre otros países.
La diversidad de nacionalidades de los equipos, con culturas y formas de trabajar diferentes, dificultaba la cohesión, la calidad y el trabajo en equipo.

Solución CCI: Elaboración de un plan de formación para: nuevas incorporaciones, reciclaje, perfeccionamiento del rendimiento. Apoyado por un plan de calidad.

Objetivos alcanzados:

- 📍 Homogeneizar el servicio en cuanto a respuesta y procesos.
- 📍 Mejorar la calidad percibida del servicio
- 📍 Acceso a las mejores prácticas de formación
- 📍 Resolver carencias de recursos internos
- 📍 Reducir y controlar costos operativos y disminuir inversiones en capital
- 📍 Liberar recursos para otros propósitos
- 📍 Mejora de los indicadores de producción
- 📍 Mejorar el enfoque de la empresa hacia el negocio



Flexibilidad y profesionalidad para el departamento formativo