



Profesionalizamos el  
Contact Center  
División Formación

Contact Center Institute nace con el objetivo de promover y vertebrar la profesión. Es el centro de recursos que facilita y soluciona necesidades de los Contact Center.

## Las Divisiones de CCI:

### FORMACIÓN

*Desarrollo de la profesión, así como su homologación y acreditación profesional*

### TECNOLOGÍA

*Dar acceso en forma de alquiler a los últimos avances tecnológicos*

### CONSULTORÍA

*Mejora y racionalización del negocio*

### I+D+I

*Laboratorio de búsqueda de nuevas tecnologías y aplicaciones*



# FORMACIÓN

Planificar, formar y desarrollar la formación

## Nuestras Formaciones

TOD  
Formaciones  
Ad hoc

Catálogo  
Formaciones  
en Abierto

Externalización  
Acciones  
formativas

Escuela de  
Contact Center

Content  
Factory

Formación  
Pública

### Rasgos distintivos de la formación de CCI:

1

#### Plataforma de formación

Disponemos de una plataforma formativa para poder ofrecer una visión real de un contact center.

2

#### Validados por la administración

Únicos en crear un itinerario profesional para los estudiantes la actual Formación Profesional.

3

#### Experiencia y conocimiento

Dilatada experiencia y conocimiento del sector ofreciendo las mejores soluciones y el know how.

4

#### Vertebramos la profesión

Hemos desarrollado un plan formativo con el objetivo de planificar y desarrollar la profesión en los ámbitos público y privado.

# Formación Profesional

## Vertebrar y profesionalizar la formación de los agentes

Somos la única entidad que está impartiendo conjuntamente con la administración pública formación de Contact Centers en la FP con la finalidad de dar una respuesta en este nuevo filón profesional.



**Objetivo:** Formación a recursos humanos para el desarrollo de nuestra profesión

**¿Cómo?:** Mediante una formación reglada pública y de la modificación curricular de los estudios



Zona 1  
Zona 2  
Zona 3  
Zona 4

**PRIMERA FASE** es la que se imparte a los profesores de los institutos para que ellos asuman los contenidos específicos. Para ello no solamente se da teoría básica sino que se les forman en herramientas tecnológicas, en el funcionamiento interno y el trabajo día a día, e incluso en la fase final, cuando están capacitados participan en un equipo de ventas.

**SEGUNDA FASE** de la formación es donde se toma contacto directo con los alumnos. Primero realizamos charlas para presentarles el sector y luego los profesores se encargan de formarles.

**TERCERA FASE** es al finalizar la teoría hay una bolsa de prácticas, de forma que los alumnos pueden ver y practicar cómo es la realidad empresarial en los contact centers.



*Charlas en Institutos*



*Visita al contact center EDS*



Generalitat de Catalunya  
**Departament  
d'Educació**

# Nuestras formaciones

**Planteadas** con y para cada uno de nuestros clientes



**Dirigidas y Enfocadas** a mejorar las habilidades y competencias del equipo



**Pensadas**  
en el Cliente



# Programa de Certificación y Profesionalización

uno



Focalizado hacia:

- Competencias
- Procesos
- Conducta

dos



Tres niveles formativos:

- **N1: Competencias Básicas.**  
Centradas en parámetros fundamentales y básicos para la gestión de clientes.
- **N2: Especialista.**  
Desarrollo de técnicas, habilidades y gestiones complejas con el cliente.
- **N3 Profesional.**  
Consolidación de conocimientos avanzados para la gestión del cliente contando con una visión profesional de su labor.

tres



Mediante una evaluación se obtiene la Certificación Profesional que acredite su nivel profesional..

# Training On Demand – TOD

Contribuimos en la mejora de los resultados operativos mediante la capacitación del personal operativo

**¿Qué es?** Formaciones ad hoc desde un plano profesional, analítico, teórico y práctico para que se obtengan resultados medibles y concretos.

Mediante la siguiente estructura:



## **Beneficios para la empresa:**

- Formaciones orientadas a la mejora de los resultados en algunos de ellos:
  - Satisfacción y Fidelización del cliente
  - Capacidad Comercial y/u Operativa
  - Mejorar el TMO
  - Mejora de ratios operativos
- Mejora de la fidelización de los agentes y disminución de la rotación de los mismos, mediante la aportación de herramientas que permitan su evolución profesional.



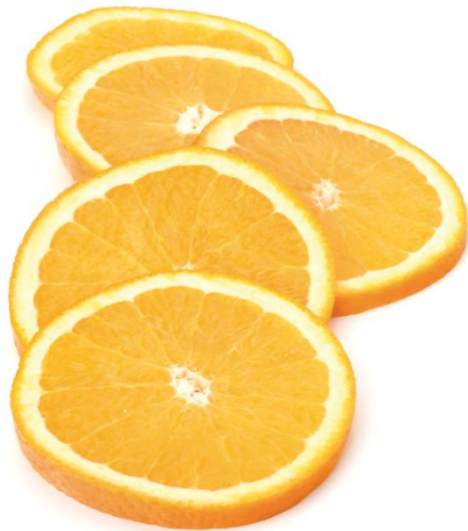
# Catálogo de Formaciones estándar

**Nuestro éxito es nuestro know how**

**Objetivo principal** es proporcionar a los participantes las mejores prácticas de atención y gestión hacia los clientes para que obtengan los conocimientos y las herramientas que les permita mejorar su resolución del trabajo diario.

## **Características:**

- Cursos para Mandos Intermedios y para agentes
- Todos los cursos tienen su versión para los formadores de las plataformas
- Ubicaciones: España y Latam
- Metodologías: Presencial, Blended, e-Learning y Informal Training



<b>Destinatarios</b>	<b>Alguno de los Cursos</b>
<b>Agentes</b>	Adecuación cultural para otras nacionalidades Afrontar clientes y situaciones difíciles Atención al cliente Efectividad comercial Gestión de quejas y reclamaciones Negociar con el cliente
<b>Mandos Intermedios</b>	Calidad Total: en el equipo y en los resultados Eficacia Total Gestión del equipo Identificar los KPI's que benefician a la empresa Optimización del tiempo Gestión de equipos de ventas

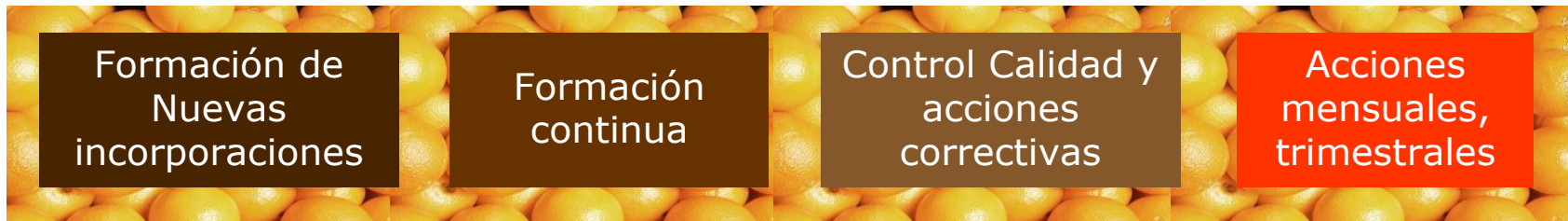
# Externalización de Acciones Formativas

**Máxima eficacia por más flexibilidad**

**¿Qué es?** Acciones formativas y de calidad periódicas de forma que CCI se convierte como una extensión más del contact center.

Este servicio es adaptable al 100% a cada empresa y departamento al centrarse en las necesidades.

## **Posibilidades:**

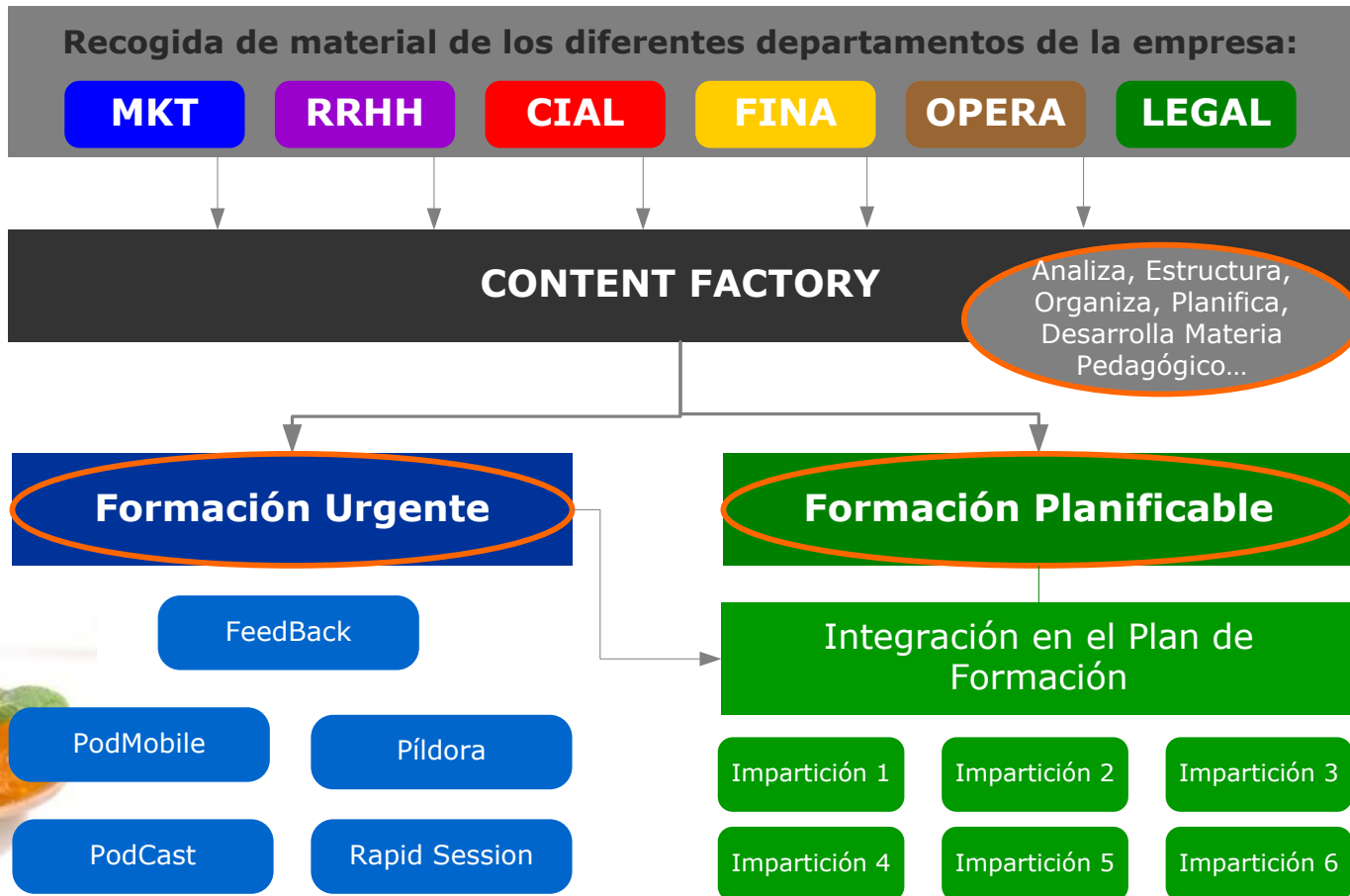


## **Beneficios para la empresa:**

- Flexibilidad de costes
- Capacidad de respuesta y adaptación a las necesidades puntuales o periódicas
- Reducción de tareas rutinarias permitiendo centrarse en acciones con mayor rentabilidad
- Mejora del servicio
- Acceso a mejores prácticas de otros sectores aportando innovación y perfeccionamiento

# Content Factory

Analizamos, estructuramos y creamos material pedagógico



# Escuela Contact Center

Máxima eficacia por más flexibilidad

**¿Qué es?** Programa de formación continua en para la atención al cliente y la venta de servicios, con el fin de crear una trayectoria formativa a los agentes de los Contact Centers.

## Consiste en:

- **Estrategia Integral:** producto, servicios, habilidades y procedimientos
- Definir un modelo pedagógico de **gestión del conocimiento del CC**
- Definir **itinerarios formativos por perfiles y servicios**
- Crear **planes de carrera profesionales**
- **Crear el contenido formativo** adecuado y adaptado al cliente.
- Implantar una **oficina de gestión** de los procesos formativos
- **Modelo de aprendizaje innovador** : Formación presencial y e-learning.
- El uso de esta solución permite:
  - Priorizar las estrategias Alineación con los objetivos de negocio
  - Estandarización de metodologías, herramientas y procesos
  - Coordinación de colectivos internos y externos



# Nuestras Metodologías formación

## Estrategia Presencial



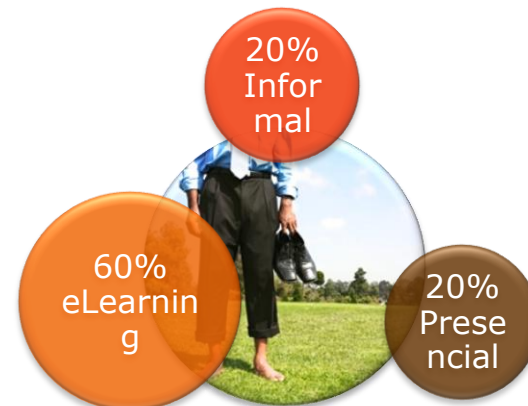
## Estrategia eLearning



## Estrategia Blended



## Estrategia New Blended



# zcontact

**La Red Social para el contact center. Compartir + Conocimiento + Cohesión = Organización**

## Situaciones Actuales de Contact Center que se solucionan con Zcontact:

- Info y productos cambiantes
- Multiplataforma
- Procedencia de la info(de arriba a bajo)
- Difícil acceso a la información

# zcontact



## Usos de la plataforma:

### En Operaciones:

- Consulta Argumentarios, info., promociones...
- Dimensionamiento
- Cambios de última hora
- Detección puntos de mejora
- Soporte y motivación al equipo
- Mensajes de corrección
- Compartir conocimiento
- Acceso al Clientes
- Etc.

### En RRHH:

- Manual de Bienvenida
- Presentación de nuevos trabajadores
- Detección del desempeño y clima laboral
- Días festivos, cambios de horario
- Comunicados
- Identificar las personas más adecuadas
- Noticias felices de los trabajadores
- Etc.

### En proyectos:

- Deadlines
- Estado de las fases
- Estado del desarrollo
- Conversaciones con el cliente
- Documentación generada
- Know-how aprendido
- Etc.

# Vertebramos nuestra profesión



## Estamos en:

Oficinas Centrales Plataforma contingencias	C/ Almogávares, 68, 1º -08018 - Barcelona
Delegación Madrid	Paseo de la Castellana, 141, 8º - 280034 - Madrid
Laboratorio I+D+I	C/ Llacuna, 162 - 08018 - Barcelona
Tecnología IDC	C/ Ávila, 39 08018 - Barcelona
Corresponsalías en	Chile, México, Colombia y Argentina