



CONTACT CENTER
INSTITUTE

El Plan de acción y feedback

¿Qué trataremos?



ELABORA UN PLAN DE ACCIÓN

La fijación de metas, la organización y el control de los procesos hacen el trabajo más productivo. Aprenderéis a llevar un orden en los procesos.



FEEDBACK O RETROALIMENTACIÓN

El feedback es un concepto clave para mantener contacto y proximidad con tu equipo de agentes. Aprenderéis a incluir el feedback en vuestras tareas habituales.



TALLER CASO PRÁCTICO

Mediante una metodología de role-playing grupal pondremos a prueba vuestra capacidad de planificar un plan de acción y realizar un feedback eficaz.


¿Qué ganarás?



La formación para adultos no tiene porque ser aburrida. Sorprende a los formadores con una sesión divertida y llena de aprendizaje.

 **Duración:** 12 Horas

 **Nivel:** Básico

 **Dirigido a:** mandos intermedios con servicios que requieren un planteamiento y seguimiento de sus equipos.



Temario



Introducción al Plan de Acción

- ¿Qué es un plan de acción y por qué desarrollarlo?

Las fases de un plan de acción

- Identificación de las áreas de necesidad y oportunidad
- Identificación de los objetivos
- Identificación de las líneas de acción
- Identificación de las estrategias
- Definición de las actividades a desarrollar
- Período de ejecución
- Resultados esperados

Herramientas para la elaboración de un buen plan de acción

- Elaboración y plasmación de objetivos
- Calendarización y planificación de acciones
- Control de tareas: control de tareas por objetivos

El feedback o Retroalimentación

- El concepto de feedback
- ¿Para qué dar feedback?

Habilidades clave para realizar una retroalimentación adecuada

- Capacidad de Observación, precisión y detalle de la situación

Taller *Cómo lograr lo (que parece ser) imposible*