



CONTACT CENTER
INSTITUTE

Tu primer día como coordinador ¡SOS!

¿Qué trataremos?



FIGURA DEL COORDINADOR

Qué funciones y roles desempeñarás y cómo debes hacerlo en tu nuevo puesto como coordinador.



ELEMENTOS DE CONTROL

Veamos como el coordinador debe controlar y evaluar los resultados de su equipo como puente de mejora continua.



EL ARTE DE COORDINAR

En el arte de coordinar se combinan un entramado complejo de tareas. Te enseñamos a hacerlo.


¿Qué ganarás?



Conocer todos los aspectos implicados en una figura de liderazgo y así facilitar el desempeño laboral.

 **Duración:** 14 Horas

 **Nivel:** Básico

 **Dirigido a:** nuevas incorporaciones, coordinadores o agentes promocionados.



Temario



La figura del Coordinador dentro del Contact Center

- Tu nuevo sitio en el organigrama de la empresa
- Las funciones del coordinador:
- Liderazgo y organización
- Tareas de control de calidad y excelencia del servicio
- Medición de la productividad, resultados cualitativos y cuantitativos del servicio y de los agentes

La monitorización como elemento de control

- Definición de los ítems e indicadores de una monitorización
- Escucha de llamadas, tipos de escuchas
- Evaluación de resultados

El coordinador debe coordinar

- Planificación, programación y seguimiento de tareas
- Los informes
- Gestión del tiempo (personal y del equipo)
- El arte de delegar

El nuevo rol de líder y gestor de equipos

- Dictador VS Director
- Liderazgo y motivación
- Clima laboral y entorno de desarrollo
- Dirigir con inteligencia emocional
- Cómo afrontar los momentos de presión

Taller ¡SOS! ¿Cómo lo hago?