

Warsztaty

# CONTACT CENTER TEAM MANAGEMENT

*czyli*

jak zbudować zespół,  
któremu się chce?



28-29 listopada 2017 r.  
Warszawa

# CONTACT CENTER TEAM MANAGEMENT

Szanowni Państwo,

wiem, jak ogromnym wyzwaniem jest zbudowanie i efektywne zarządzanie działem Contact Center. Charakter i specyfika pracy telemarketera wpływa na jego zaangażowanie, motywację i przywiązanie do firmy. Dlatego tak ważne w tym przypadku jest efektywne zarządzanie ludźmi i stworzenie przyjaznych, ale przede wszystkim dostosowanych do ich potrzeb, warunków pracy.

Zapraszam więc na praktyczny warsztat, podczas którego najlepsi eksperci oraz trenerzy opowiedzą o skutecznych i sprawdzonych strategiach zarządzania działem Contact Center. Podczas spotkania, dowiedzie się Państwo, jak z powodzeniem zarządzać działem CC, jak zatrudniać, jak motywować oraz w jakie narzędzia uzbroić pracowników, żeby mogli jak najefektywniej realizować założone cele. Całe spotkanie opierać się będzie na czterech praktycznych blokach tematycznych dotyczących największych wyzwań menedżera Contact Center. Nie zabraknie praktycznych ćwiczeń, podczas których będziecie mieć szansę dokładnego zrozumienia przedstawianych koncepcji.



Zapraszam serdecznie,

Magdalena Marczak-Makowska  
Project Manager, Puls Biznesu  
tel.(22) 333 98 40  
e-mail: m.marczak@pb.pl

Podczas warsztatów  
zaprezentujemy  
4 praktyczne bloki:

1. REKRUTACJA W CONTACT CENTER
2. ZARZĄDZANIE LUDŹMI  
EFEKTYWNE ZARZĄDZENIE LUDŹMI
3. MOTYWACJA I WYPALENIE ZAWODOWE
4. OPTIMALIZACJA PROCESÓW  
– CO MIERZYĆ W CONTACT CENTER?

## Prowadzący warsztat:



Tomasz Czyż

Country Manager,  
Consultant, Hancock  
Training



Ewa Czarnecka

Dyrektor Operacyjny,  
Członek Zarządu, Voice  
Contact Center Sp. z o.o.



Kamila  
Krawczyk- Strawińska

trener, obsługa klienta,  
sprzedaż i call center, Hillway  
Training & Consulting



Rafał Jarosz

CoFounder w Customer-  
Heroes.com; trener  
biznesowy, menedżer  
i konsultant - praktyk

## Do udziału zapraszamy:

- Dyrektorów Call/Contact Center → Managerów Call/Contact Center  
→ Team Leaderów Call/Contact Center → Analityków Call/Contact Center



Program  
**28 listopada 2017 r.**

**CONTACT  
CENTER**  
TEAM MANAGEMENT

**9:00 Rejestracja, poranna kawa**

---

### REKRUTACJA W CONTACT CENTER

---

**9:30 Odpowiednia osoba na odpowiednim miejscu, czyli jak efektywnie rekrutować w Contact Center?**

- Jak przekonać kandydata do pracy w Twoim Contact Center?
- Czy wiemy kogo naprawdę szukamy? Jak efektywnie zorganizować i prowadzić rekrutację?
- Jak znaleźć odpowiedniego pracownika contact center i jak zakończyć pozytywnie rekrutację?
- Czy fluktuacja jest potrzebna i kiedy? Czemu bywa za duża? Gdzie i jak szukać przyczyn? Jak sobie z nią radzić? (w międzyczasie kawa)

**Kamila Krawczyk-Strawińska, trener, obsługa klienta, sprzedaż i call center, Hillway Training & Consulting**



**(W trakcie BLOKU 15 minutowa przerwa na kawę)**

**12:30 Lunch**

---

### EFEKTYWNE ZARZĄDZENIE LUDŹMI

---

**13:15 Dobry Zespół to podstawa, ale jak go stworzyć? O zarządzaniu ludźmi w Contact Center**

- Jak zbudować efektywny, zaangażowany i skuteczny zespół managerów i specjalistów cc?
- Praca z zespołem i praca z jednostką - jak dostosować metody i komunikację?
- Budowanie lojalności zespołu, czyli partnerstwo, wspólne cele, team building.
- Jak tworzyć skuteczne systemy motywacyjne nastawione na wzrost zaangażowania i satysfakcji zespołu i jednocześnie realizację celu organizacji czy projektu?
- Jak pracować z i jak motywować zespół konsultantów w contact center, by wypracować oczekiwaną jakość, efektywność i dyspozycyjność?
- Tworzenie atrakcyjnego miejsca pracy w contact center

**Ewa Czarnecka, Voice Contact Center Sp.zo.o.**



**(W trakcie BLOKU 15 minutowa przerwa na kawę)**

**16:30 Zakończenie pierwszego dnia warsztatu**



Program  
**29 listopada 2017 r.**

**CONTACT**  
**CENTER**  
TEAM MANAGEMENT

**9:00 Rejestracja, poranna kawa**

---

### **MOTYWACJA I WYPALENIE ZAWODOWE**

---

**9:30 MOTYWUJEMY czy DEMOTYWUJEMY? Czy słonia można popchnąć? Czy, może wystarczy zapach marchewki, żeby sam ruszył?**

- Źródła motywacji.
- Ujemne i dodatnie bodźce motywacyjne. Które z wybranych czynników demotywujących najsilniej oddziałują na pracowników.
- Motywacja na przestrzeni setek tysięcy lat historii życia człowieka – co napędzało rozwój cywilizacji?
- Jaka jest skuteczność motywowania od wewnątrz, a jaka z zewnątrz?
- Trwałe efekty motywacji i demotywacji.
- Co powoduje, że lider motywuje innych?
- Motywacja w sporcie na najwyższym poziomie
- Co robi lider by pozyskać najlepszych ludzi do swojego kręgu wpływu?
- Co lider powinien wiedzieć o stylach motywowania?
- Kiedy odbywa się selekcja klakierów, supporterów i wyznawców?
- Charyzma – prezent zapisany w genach czy „carte blanche” do zapisania w trakcie życia?
- Do jakich mechanizmów społecznych odwoływać się podczas motywowania?
- Jak mierzyć czy ludzie podążają za mną?
- Co jest bardziej skuteczne i efektywne – motywowanie pozytywne czy stosowanie ujemnych bodźców motywacyjnych?

**Tomasz Czyż, Country Manager, Consultant, Hancock Training**

**(W trakcie BLOKU 15 minutowa przerwa na kawę)**





Program  
**29 listopada 2017 r.**

**CONTACT**  
**CENTER**  
TEAM MANAGEMENT

**12:30 Lunch**

---

**OPTIMALIZACJA PROCESÓW – CO MIERZYĆ W CONTACT CENTER?**

---

**13:15 Wskaźniki, które są ważne – dziś**

Cyfrowy świat, automatyzacja i Customer Experience. Jesteśmy w okresie transformacji, która zmienia zarówno sposób prowadzenia biznesu, jak i współpracy firmy z Klientem.

Co mnie osobiście cieszy to fakt, iż konieczna koncentracja na Kliencie i jego aktywny udział w rozwoju oferty firmy powoduje weryfikację miar i wskaźników, którą tę współpracę opisujemy.

Dlatego podczas naszego warsztatu chciałbym wspólną pracę zainwestować w zagadnienia takie jak:

- Perspektywa Klienta – miary sukcesu, wysiłku i powiązane z emocjami
- Sprawność operacyjna w środowisku wielokanałowym
- Relacje przyczynowo-skutkowe pomiędzy zachowaniem się poszczególnych miar i wskaźników
- Oraz jak zawsze żywe „Co za dużo to... za dużo”:)

Rafał Jarosz, CoFounder, CoFounder w [Customer-Heroes.com](http://Customer-Heroes.com);  
trener biznesowy, menedżer i konsultant - praktyk



**(W trakcie BLOKU 15 minutowa przerwa na kawę)**

**16:30 Zakończenie warsztatu, wręczenie certyfikatów**



## Prelegenci

# CONTACT CENTER TEAM MANAGEMENT

### Ewa Czarnecka

**członek zarządu, dyrektor operacyjny Voice Contact Center, Grupa OEX**

Posiada ponad 12 letnie doświadczenie w branży contact center. Od początku 2015 roku odpowiada za działania operacyjne i współpracę z klientami w Voice Contact Center, a do marca br. zasiada także w zarządzie spółki. Przez wiele lat była związana z Call Center Poland, gdzie przeszła wszystkie szczeble kariery - od stanowiska konsultanta telefonicznego, przez prowadzenie projektów jako account manager aż po stanowiska dyrektora działu usług dla branży finansowej, dyrektora obsługi klienta i sprzedaży i prokurenta. Ewa Czarnecka jest absolwentką prawa w Wyższej Szkole Handlu i Prawa im. Łazarskiego w Warszawie. W czasie wolnym pasjonują ją podróże i poznawanie nowych kultur. Interesuje się designem użytkowym, sztuką nowoczesną, muzyką elektroniczną, modą i kulturą. Z pasją ćwiczy jogę.



### Tomasz Czyż

**Trener, Konsultant, Manager**

Psycholog specjalizujący się w prowadzeniu mentoringu wyższej kadry zarządzającej a także szkoleń w tematach negocjacji, sprzedaży, windykacji, obsługi klienta, zarządzanie zespołem, prezentacji i wystąpień publicznych, szkoleń z zakresu psychologii stosowanej w biznesie a także psychologii marketingu politycznego. Doświadczenie z zakresu sprzedaży usług finansowych, windykacji i zarządzania pracą zespołów sprzedażowych zdobył pracując w częściach korporacyjnej i detalicznej największych na świecie banków. Ukończył kurs prezenterów telewizyjnych w Akademii Telewizyjnej przy Telewizji Polskiej. Te doświadczenia pozwalają w swobodnym prowadzeniu szkoleń z zakresu prezentacji i wystąpień publicznych. Specjalizuje się w psycho-socjotechnikach manipulacji i wywierania wpływu używanych w zarządzaniu, negocjacjach, podczas prezentacji i wystąpień publicznych. Należy do grupy Kreatorów Wizerunku pracujących dla polityków i biznesmenów. Prowadzone przez niego szkolenia charakteryzuje wysoki poziom merytoryczny, połączony z aktywnym zaangażowaniem uczestników w proces szkolenia. Dzięki doświadczeniu w sprzedaży od poziomu Sprzedawcy poprzez Kierownika Stoiska a na Dyrektora Działu kończąc, ma szeroki horyzont spojrzenia na problemy występujące w procesie zarządzania, sprzedaży i w obsłudze klienta. Bogata wiedza praktyczna, interesująca osobowość i umiejętność wydobycia potencjału z ludzi, z którymi pracuje, stanowią o jego doskonałych kompetencjach trenerskich.

### Kamila Krawczyk

**Trener obsługa klienta, sprzedaż i call center, Członek Jury konkursu Telemarketer Roku 2011 i 2013, prelegentka konferencji**

Z branżą szkoleń związana jest od 2003 roku. Karię rozpoczęła w Call Center Poland, a przez wiele lat umiejętności trenerskie rozwijała prowadząc szkolenia w Communication One Consulting. W HILLWAY Training & Consulting zajmuje się prowadzeniem szkoleń dotyczących telefonicznej i bezpośredniej obsługi klienta, wywierania wpływu, technik sprzedaży, pracy z trudnym klientem, a także z zakresu zarządzania zespołami obsługi klienta i sprzedaży. Jest jednym z najbardziej cenionych Trenerów w branży, we wrześniu 2010 na konferencji Siła Telemarketingu wygłaszała prelekcję poświęconą motywacji pracowników call/contact center, zaś w 2011 i 2013 zasiadała w radzie Jury konkursu na Telemarketera Roku.



### Rafał Jarosz

**CoFounder w Customer-Heroes.com; trener biznesowy, menedżer i konsultant - praktyk**

Trener biznesowy, aktywny menadżer i konsultant. Od 15 lat związany z obszarem outsourcingu, obsługi Klienta i sprzedaży. Specjalizuje się w rozwiązaniach wspierających zarządzanie współpracą i wpływem na doświadczenia Klientów (CEM/CX), podnoszeniu efektywności operacyjnej działów operacyjnych i IT, analityce biznesowej dla front i back-office oraz wymiarowaniu rozwiązań technologicznych klasy call/contact center i CRM. Jako trener zajmuje się jakością i skutecznością obsługi klienta, analityką biznesową, sprzedażą oraz zarządzania projektami. Twórca projektu KlinikaCallCenter.pl, współzałożyciel customer-heroes.com, prelegent i prowadzący podczas kilkudziesięciu konferencji branżowych. Odpowiadał m.in. za relacje z klientami i realizację projektów w kilkusetstanowiskowym call center outsourcingowym, prowadził restrukturyzację obszaru obsługi Klientów w dużej grupie energetycznej, koordynował procesy wyboru i wdrożenia rozwiązań contact center i crm. Uczestniczył w realizacji projektów dla takich firm jak PKN Orlen, RWE, PZU, PKO BP, Bank Poczty, BGŻ BNP, Telekomunikacja Polska, Grupa ERGO Hestia, ING, ENEA, Polkomtel, T-Mobile, Infiniti, Microsoft, AXA, TUIR Warta, Canal+, Sanitec Koło, Exatel, Europ Assistance, Cefarm, Merlin.pl, Orlen GAZ, Media Regionalne, Getin Bank, Medcover, Orbis, Wolters Kluwer, GLS, Mondi Dorohusk i in...

# CONTACT CENTER TEAM MANAGEMENT

*czyli*  
jak zbudować zespół,  
któremu się chce?



## FORMULARZ ZGŁOSZENIOWY

TAK, chcę wziąć udział w warsztatach  
CONTACT CENTER TEAM MANAGEMENT

Termin: 28-29 listopada 2017 r.

Cena: 1995 zł netto (do 27 października 2017 r.)

Cena: 2495 zł netto (po 27 października 2017 r.)

1. Imię i nazwisko: .....

Stanowisko: .....

Departament: .....

Tel: ..... E-mail: .....

2. Imię i nazwisko: .....

Stanowisko: .....

Departament: .....

Tel: ..... E-mail: .....

3. Firma: .....

Ulica: .....

Kod pocztowy: ..... Miasto: .....

Tel: ..... Fax: .....

E-mail: .....

4. Dane nabywcy, potrzebne do wystawienia Faktury VAT:

Nazwa firmy: .....

Siedziba: .....

Adres: ..... NIP: .....

Osoba kontaktowa: .....

Tel: ..... E-mail: .....

.....

.....

.....

.....

- Koszt uczestnictwa jednej osoby w Warsztatach wynosi  
1995 zł + 23% VAT przy rejestracji do 27 października 2017 r.,  
2495 PLN + 23% VAT przy rejestracji po 27 października 2017 r.
- Cena obejmuje prelekcje, materiały szkoleniowe, przerwy kawowe, lunch.
- Przesłanie do Bonnier Business Polska faxem lub pocztą elektroniczną, wypełnionego i podpisanego formularza zgłoszeniowego, stanowi zawarcie wiążącej umowy pomiędzy zgłaszającym a Bonnier Business Polska. Faktura pro forma jest standardowo wystawiana i wysyłana e-mailem po otrzymaniu formularza zgłoszeniowego.
- Prosimy o dokonanie wpłaty w terminie 14 dni od wysłania zgłoszenia, ale nie później niż przed rozpoczęciem Warsztatów.
- Wpłaty należy dokonać na konto:  
Bonier Business (Polska) Sp. z o.o.  
Kijowska 1, 03-738 Warszawa  
Danske Bank A/S SA Oddział w Polsce  
PL 14 2360 0005 0000 0045 5029 6371
- Rezygnację z udziału należy przesyłać listem poleconym na adres organizatora.
- W przypadku rezygnacji nie później niż 21 dni przed rozpoczęciem Warsztatów obciążymy Państwa opłatą administracyjną w wysokości 20% opłaty za udział.
- W przypadku rezygnacji w terminie późniejszym niż 21 dni przed rozpoczęciem Warsztatów pobierane jest 100% opłaty za udział.
- Nieodwołanie zgłoszenia i niewzięcie udziału w Warsztatach powoduje obciążenie pełnymi kosztami udziału.
- Niedokonanie wpłaty nie jest jednoznaczne z rezygnacją z udziału.
- Zamiast zgłoszonej osoby w Warsztatach może wziąć udział inny pracownik firmy.
- Organizator zastrzega sobie prawo do zmian w programie oraz do odwołania Warsztatów.

Bonnier Business (Polska) Spółka z o.o. wydawca dziennika biznesowego Puls Biznesu i portalu pb.pl, z siedzibą w Warszawie, 03-738, ul. Kijowska 1, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st.Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Rejestrowy pod numerem KRS 24847, numer NIP 113-01-55-210, REGON: 011823316, kapitał zakładowy: 2 000 000,00 PLN

Zgodnie z ustawą z dnia 13 czerwca 2016 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2016r. poz. 922) Bonnier Business (Polska) sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (dalej Bonnier) informuje, że jest administratorem danych osobowych. Wyrażamy zgodę na przetwarzanie danych osobowych w celach promocji i marketingu działalności prowadzonej przez Bonnier, świadczonych usług oraz oferowanych produktów, a także w celu promocji ofert klientów Bonnier. Wyrażamy również zgodę na otrzymywanie drogą elektroniczną ofert oraz informacji handlowych dotyczących Bonnier oraz ich klientów. Wyrażającemu zgodę na przetwarzanie danych osobowych przysługuje prawo kontroli przetwarzania danych, które jej dotyczą, w tym także prawo ich poprawiania. Równocześnie oświadczamy, że zapoznaliśmy się z warunkami uczestnictwa oraz zobowiązujemy się do zapłaty całości kwot wynikających z niniejszej umowy.

pieczętka i podpis



konferencje.pb.pl,  
szkolenia@pb.pl



Tel +48 22 333 97 77



Faks +48 22 333 97 78

