# Specifikace školení

Rozvojová školení pro operátory

1. **Motivace, zvládání stresu a emoce**

Obsah kurzu:

* + Úvodní prezentace
  + Přínos a praxe do CC
  + E-learning
  + Práce na sále v reálných situacích
  + Vnitřní motivace
  + Obtížné situace v hovorech
  + Syndrom vyhoření
  + Stereotypy a návyky
  + Prezentace a praktické ukázky
  + Vlastnosti důležité pro operátory
  + Rozbory hovorů
  + Typologie zákazníků
  + Empatie

Materiály: PC, prezentace, interní dokumenty

Hodnocení: ústní ověření dosažených znalostí

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kurz** | **Počet zaměstnanců** | **Počet skupin** | **Délka školení** |
| **Motivace, zvládání stresu a emoce level 1** | 600 | 50 | 4 hodiny |
| **Motivace, zvládání stresu a emoce level 2** | 600 | 50 | 8 hodiny |

1. **Prodej nejen akvizice**

Obsah kurzu:

* + Úvodní prezentace
  + Přínos a praxe do CC
  + E-learning
  + Tvorba a úprava volacích scénářů
  + Práce na sále se skupinou operátorů
  + Prezentace přínosem
  + Zvedání prodejních výsledků
  + Rozbor hovorů
  + Reálné situace
  + Tonalita
  + Závěr

Materiály: PC, prezentace, interní dokumenty

Hodnocení: ústní ověření dosažených znalostí

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kurz** | **Počet zaměstnanců** | **Počet skupin** | **Délka školení** |
| **Prodej nejen akvizice level 1** | 200 | 18 | 8 hodin |
| **Prodej nejen akvizice level 2** | 100 | 9 | 16 hodin |
| **Prodej nejen akvizice level 3** | 100 | 9 | 16 hodin |

1. **Finance a MS Office**

Obsah kurzu:

* + Úvodní prezentace
  + E-learning
  + Základy finanční gramotnosti
  + Investice, úvěry a hospodaření
  + Rozpočet
  + Základní práce s Excelem, Wordem a Power Pointem
  + Práce s excelem na vyšší úrovni
  + Ukázky praxe
  + Práce na PC – příklady
  + Příručky a poučky
  + Závěr

Materiály: PC, prezentace, interní dokumenty

Hodnocení: ústní ověření dosažených znalostí

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kurz** | **Počet zaměstnanců** | **Počet skupin** | **Délka školení** |
| **Finance a MS Office level 1** | 300 | 25 | 4 hodiny |
| **Finance a MS Office level 2** | 150 | 13 | 8 hodin |
| **Finance a MS Office level 3** | 100 | 9 | 16 hodin |

Rozvojová školení pro TL / MNG

1. **Time a stress management**

Obsah kurzu:

* + Úvodní prezentace
  + E-learning
  + Návyky
  + Vliv stresu na psychiku a výkonnost
  + Řízení času
  + Efektivní stanovení cílů a priorit
  + Práce s plánovacími aplikacemi
  + Prevence prokrastinace
  + Boj s pracovním vyhořením
  + Písemná komunikace

Materiály: PC, prezentace, interní dokumenty

Hodnocení: ústní ověření dosažených znalostí

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kurz** | **Počet zaměstnanců** | **Počet skupin** | **Délka školení** |
| **Time a stress management level 1** | 120 | 10 | 4 hodiny |
| **Time a stress management level 2** | 120 | 10 | 8 hodin |

1. **Vedení a řízení týmu na CC**

Obsah kurzu:

* + Úvodní prezentace
  + E-learning
  + Řízení týmu a motivace
  + Osobní rozvoj
  + Základy leadershipu
  + Motivační techniky
  + Zvládání emočních situací
  + Vytýkací pohovor
  + Předání ZV
  + Závěr

Materiály: PC, prezentace, interní dokumenty

Hodnocení: ústní ověření dosažených znalostí

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kurz** | **Počet zaměstnanců** | **Počet skupin** | **Délka školení** |
| **Vedení a řízení týmu na CC level 1** | 120 | 10 | 4 hodiny |
| **Vedení a řízení týmu na CC level 2** | 120 | 10 | 8 hodin |

1. **Komunikace a kreativita**

Obsah kurzu:

* + Úvodní prezentace
  + E-learning
  + Otevřená komunikace ve společnosti
  + Spolupráce při řešení krizových situací
  + Wor – life balance
  + Sebereflexe
  + Efektivní výběr zaměstnanců
  + Analýza příčin vedoucích k fluktuaci
  + Komunikace na sociálních sítích
  + Generační výzvy
  + Online vzdělávání a online nábor
  + Multimediální prvky ve vzdělávání
  + Písemná komunikace

Materiály: PC, prezentace, interní dokumenty

Hodnocení: ústní ověření dosažených znalostí

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kurz** | **Počet zaměstnanců** | **Počet skupin** | **Délka školení** |
| **Komunikace a kreativita level 1** | 120 | 10 | 4 hodiny |
| **Komunikace a kreativita level 2** | 50 | 5 | 8 hodin |
| **Komunikace a kreativita level 3** | 50 | 5 | 16 hodin |

1. **MS Office**

Obsah kurzu:

* + Základní práce s Excelem, Wordem a Power Pointem
  + E-learning
  + Práce s excelem na vyšší úrovni
  + Ukázky praxe
  + Práce na PC – příklady
  + Příručky a poučky
  + Vzorce a jejich využití
  + Vychytávky v PP
  + Závěr

Materiály: PC, prezentace, interní dokumenty

Hodnocení: ústní ověření dosažených znalostí

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kurz** | **Počet zaměstnanců** | **Počet skupin** | **Délka školení** |
| **MS Office level 1** | 120 | 10 | 4 hodiny |
| **MS Office level 2** | 50 | 5 | 8 hodin |
| **MS Office level 3** | 50 | 5 | 16 hodin |