

מנהלי מוקדים

אודות הקורס

במרבית הארגונים מהווה המוקד הטלפוני ציר תקשורת מרכזי בו מתקיימות מאות אלפי אינטראקציות ביום. בין אם מדובר במוקד שירות או מכירה, גדול או קטן, עסקי או ממשלתי - המוקד מהווה חלון הראווה של הארגון בהיותו נקודת המגע הראשונית עם הלקוח ונציגיו הם שגריריו. ניהול נכון של מערך חשוב זה יכול ללמד אותנו רבות על הלך הרוח של לקוחות הארגון, על הצרכים המשתנים שלהם, על שביעות רצונם מהמוצרים ומהשירותים ובכך להשפיע על התובנות, התוצאות וההישגים של הארגון. בקורס נעסוק בסוגיות ובהיבטים עדכניים ומתקדמים של ניהול המוקד בארגון, תוך שימוש במתודולוגיות מתקדמות ובדוגמאות מארגונים מובילים בארץ ובעולם. הקורס מאפשר יצירת קבוצת עמיתים מארגונים שונים הממשיכים לתמוך ולסייע זה לזה גם לאחר תום הקורס. לאורך הקורס תשולב הרצאת אורח של מנהלת בכירה מהתחום ויתקיים סיור לימודי במערך שירות בארגון מוביל.

מטרות הקורס

- היכרות עם עידן חווית הלקוח והאתגרים שהוא מזמן למנהלי המוקדים
- הבנת חשיבות מנהל המוקד במארג הארגוני, חיזוק ופיתוח מיומנויות ניהוליות ואישיות
- קבלת סט כלים אופרטיביים לניהול המוקד
- שיפור והעלאת האפקטיביות של מערך השירות בארגון
- יצירת דפוסי חשיבה חדשים המותאמים לניהול

קהל היעד

מנהלי מוקדים, מנהלי מערך שרות/ קשרי לקוחות, מנהלי צוות במערכי שירות, מנהלי מטה

משך הקורס

56 שעות אקדמאיות: 7 מפגשי יום בין השעות 09:00-16:00

ניהול מקצועי

הקורס ינוהל מקצועית ע"י מאירה ליברמן מחברת סנסקום- חברת ייעוץ ארגוני וניהול פרויקטים. סנסקום מתמחה בעולם ניהול קשרי לקוחות ופועלת בראייה הוליסטית, על בסיס מתודולוגיה המשלבת בין אנשים, טכנולוגיה ותהליכים.

מתודולוגית למידה

הקורס בנוי בדגש על למידה חווייתית מורכב מהרצאות וסדנאות ומשולבות בו הפעלות, תרגול מיומנויות, ניתוח סיטואציות וסימולציות. למשתתפים תהיה ההזדמנות להעלות דילמות ואתגרים מחיי היומיום ולקבל את התייחסות הקבוצה והמנחה. כמו כן כל משתתף יוביל פרויקט אישי ליישום החומר הנלמד במהלך הקורס. הפרויקטים יוצגו במפגש הסיכום ויאפשרו למידת עמיתים משמעותית.

מנחת הקורס

מאירה ליברמן – יועצת ארגונית בכירה מטעם סנסקום, אוהבת אנשים ואשת שירות בנשמה. ותק של למעלה מ 15 שנה בתפקידי ניהול בכירים בארגוני שרות ומכירה. בעלת ניסיון עשיר בבניית צוותים, בליווי מנהלים, בהובלת תהליכי שינוי ופרויקטים חוצי ארגון, בנייה והטמעה של אסטרטגיית שרות, הנחייה של מיומנויות ניהול, שרות ומכירה.



תכני הקורס

תתי נושאים	נושא
<ul style="list-style-type: none"> • אתגרים והזדמנויות ליצירת חווית לקוח בעידן החדש • תפקידו של המנהל בעידן חווית לקוח וניהול דור Y • הגדרת תפקיד מנהל מוקד שרות- בחינת רכיבי התפקיד, כישורים ומיומנויות נדרשות • ניהול במציאות לא רצויה 	מנהל מוקד בעידן חווית לקוח
<ul style="list-style-type: none"> • שגרות ניהול- מטרה, תדירות, אופן בניה • תדריך, ישיבת צוות, פגישות עבודה • ניהול ממשקים 	בניית שגרות להצלחה
<ul style="list-style-type: none"> • הנעה ומוטיבציה • חניכה ומשוב • מיומנויות תקשורת והעברת מסרים 	השקעה בהון האנושי
<ul style="list-style-type: none"> • מדידה ובקרה - המוקד כמצפן לארגון • קריאה, ניתוח וביצוע פעולות מתקנות- נתוני online • קריאה, ניתוח וביצוע פעולות מתקנות- נתונים היסטוריים • מדידת איכות במוקד 	ניתוח נתונים – למדוד וללמוד
<ul style="list-style-type: none"> • Omni Channel מוקד רב ערוצי • סקירת טכנולוגיות בעולם השירות • טכנולוגיות וכלים תומכים בעבודת מוקד 	טכנולוגיות בשירות השירות
<ul style="list-style-type: none"> • הרצאת העשרה (סמנכ"ל שירות/מנהל מוקד גדול וכד')// פאנל מנהלי מוקדים • הצגת פרויקטי סיום 	העשרה והצגת פרויקטים

• יתכנו שינויים בתכני הקורס

בניין אקולוגי וחדשני, כיתות לימוד מרווחות, נגישות לצירי תחבורה מרכזיים, חניונים, מסעדות ובתי קפה

