



Круглый стол на тему
КВАЛИФИЦИРОВАННЫЙ ПЕРСОНАЛ — ЗАЛОГ УСПЕШНОГО БИЗНЕСА

15:45 – 16:00	Регистрация	
16:00 – 16:15	Наталья Назарчук, Директор по маркетингу, Kasta	Дефицит персонала - обзор актуальных инструментов и альтернатив: <ul style="list-style-type: none">• Новые каналы поиска - где ещё искать персонал• Эффективная работа с воронкой и кто ответственный за поиск персонала в КЦ• Что делать, если поиск не даёт результатов
16:15 – 16:30	Сессия вопросы-ответы	
16:30 – 16:45	Ольга Чумакова, Начальник отдела аутсорсинга, Нова Пошта	Квалификация персонала глазами заказчика: <ul style="list-style-type: none">• Влияние некачественного подбора проектной команды на взаимоотношения с заказчиком• Деньги или качество? Какой выбор делает АКЦ в высокий сезон• На какие ошибки готов закрыть глаза заказчик для достижения основной цели• Супервизоры, руководители отделов, проектные менеджеры - растить своих или «хантить»?
16:45 – 17:00	Сессия вопросы-ответы	
17:00 – 17:15	Чуранов Андрей, Руководитель по клиентскому опыту, UniSender	Обучение персонала - фундамент эффективного процесса внедрения изменений в Контактном центре <ul style="list-style-type: none">• Влияние изменений на «жизнь» контактного центра в целом и его менеджеров• Универсальная формула для успешного внедрения изменений• Как руководитель работает с типичными возражениями<ul style="list-style-type: none">- Все устаревает- Не все устраивает, но непонятно как улучшить.- Знаем как улучшить, но не знаем как начать
17:15 – 18:00	Сессия вопросы-ответы	
18:00 – 18:15	Татьяна Шалыга, Директор по обслуживанию СЕХ.Ю член Совета ВАКЦ, соучредитель SCALE	Система сбалансированных курсов по подготовке профессионалов для работы с клиентами <ul style="list-style-type: none">• Какими знаниями должен обладать менеджер для эффективного управления контактным центром• Альтернативные программы образования. Какие факторы влияют на рост квалификации• Растить или покупать? Оптимальные модели подготовки квалифицированных кадров
18:15 – 18:30	Сессия вопросы-ответы	
18:30 – 19:00	Обсуждение и выработка решений	