



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 | |