



THoCC

The House of Contact Centers

STEPPING UP TO LEADERSHIP IN EEN KLANTENDIENST

The House of Contact Centers® organiseert een 4-daagse open opleiding 'Stepping up to leadership in een klantendienst' voor team managers en junior leidinggevendenden of team coaches in contact centers, in haar kantoor in Mechelen.

DE OPLEIDING

Goede contact center teamleaders spelen een sleutelrol in de continue verbetering van de klantendienst door goede root cause analyse en staan centraal in het begeleiden van de groei en het potentieel van medewerkers en de organisatie.

Kortom: ze hebben impact op alle stakeholders van de dienstverlening. Deze opleiding geeft de teamcoaches en -managers de juiste handvatten en knoppen om mee te vertrekken.

WAT ZAL JE LEREN TIJDENS DEZE OPLEIDING?

De Team Leader Training ligt helemaal in lijn met de Expert Class en het Contact Center Operating Model van THoCC.

Je vertrekt vanuit een theoretisch kader waarop verder wordt gebouwd via praktijkoefeningen, cases en het uitwisselen van ervaringen en meningen.



- ✓ **KPI's: meten is weten, maar wat meten we en waarom?**
 - Wat te meten om jouw contact center doelstellingen te bereiken?
- ✓ **E2E service delivery & service improvement**
 - Wat betekent sales/service voor klant en organisatie?
 - Via welke kanalen en op welke momenten komt de klant/prospect bij de organisatie terecht?
 - Hoe verloopt een gesprek en de verdere opvolging van klanten en prospecten?
- ✓ **De essentie van kwaliteitsmonitoring**
 - Wat is kwaliteit?
 - Wat houdt quality monitoring in?
- ✓ **Succesvol coachen**
 - Wat zijn best practices op het gebied van coaching?
 - Wat is goede coaching?
 - Hoe geef je feedback?
 - Hoe breng je moeilijke boodschappen?
- ✓ **Motivatie & retentie van je team**

WAT ZAL JE CONCREET NA DE OPLEIDING KUNNEN?

- ✓ Je kan bepalen welke KPI's gemeten moeten worden om jouw doelstellingen te realiseren.
- ✓ Je kan de doelstellingen van jouw bedrijf vertalen naar deze van het contact center en linken aan de resultaatsafspraken van de medewerkers.
- ✓ Je kan inschatten wat service en sales voor jouw klanten én jouw organisatie betekent. Je leert te redeneren vanuit een end-to-end perspectief zodat je begrijpt welke onderdelen hier deel van uitmaken en hoe je ze kan aansturen en meten.
- ✓ Je leert wat het doel is van kwaliteitsmonitoring en hoe je die kwaliteit succesvol in kaart kan brengen.
- ✓ Je kent verschillende manieren om medewerkers te coachen.
- ✓ Je weet wat jouw team motiveert en hoe je hierop moet inspelen.



PRAKTISCH

VERSCHILLENDE MODULES VAN TELKENS 4 DAGEN

- > **VOOR DE VERSCHILLENDE STARTMOMENTEN EN PRIJS**
KLIK OP [THOCC.COM/THOCCADEMY](https://thocc.com/thoccacademy) OF VRAAG ZE VIA [INFO@THOCC.COM](mailto:info@thocc.com)
- > **ADRES: THOCC | VEEMARKT 5 | 2800 MECHELEN**



ONZE EXPERTISE

Alle **THoCC**academy opleidingen worden gegeven door professionele contact center experts & trainers met praktische & up-to-date ervaring in dit vakgebied.

“Zeer leerrijke training, heel goed gebracht! Zeker aan te bevelen aan ieder (beginnend) leidinggevende. Ik heb hier zeer veel uit geleerd.”

Bénédicte Gemis • PIPDA

“Open aan de training gestart. Goed dat er veel aandacht wordt gegeven aan voorbeelden, interactie. Goede structuur om zelfs in de toekomst makkelijk mee aan de slag te blijven.”

Nancy Willems • ENECO

MEER INFORMATIE?

Stuur dan een mailtje naar info@thocc.com
of contacteer ons op het nummer [015 34 54 94](tel:015345494)

THoCC
The House of Contact Centers

[+32 15 34 54 94](tel:+3215345494) | [INFO@THOCC.COM](mailto:info@thocc.com) | [WWW.THOCC.COM](http://www.thocc.com)

FOLLOW US ON SOCIAL MEDIA



THOCC BV | VEEMARKT 5, 2800 MECHELEN | 015 34 54 94 | [WWW.THOCC.COM](http://www.thocc.com)



LEVELX4