

WORKFORCE MANAGEMENT

The House of Contact Centers® organiseert een 2-daagse open opleiding 'Workforce Management' voor WFM-ers in contact centers, in haar kantoor in Mechelen.

BEN JE?

- ✓ Nieuw in de afdeling WFM en op zoek naar een degelijke basis?
- ✓ In je bedrijf de eerste stappen aan het zetten met WFM?
- ✓ Al een tijdje actief in dit domein, maar je bent op zoek naar meer expertise en uitwisseling van ideeën?
- ✓ Een manager in een contact center?
- ✓ Verantwoordelijk voor het optimaliseren van WFM in je organisatie?

DE OPLEIDING

Goed presterende contact centers spelen een sleutelrol in de continue verbetering van de klantervaring en de meerwaarde voor bedrijven.

Kortom: ze hebben impact op alle stakeholders van de dienstverlening. Een belangrijke bouwsteen in dit geheel is professioneel, doorgedreven **Workforce Management**. Een reden voor THoCC om onze jarenlange expertise op dit vlak te bundelen in een 2-daagse opleiding. Een opportuniteit voor bedrijven om hun medewerkers kennis te laten maken met de Wondere Wereld van WFM. De opleiding geeft een goed theoretisch kader en is doorspekt met oefeningen om dit meteen in de praktijk te brengen!



WAT ZAL JE LEREN TIJDENS DEZE 2-DAAGSE?

We vertrekken vanuit een theoretisch kader waarop verder wordt gebouwd via praktijk-oefeningen, cases en het uitwisselen van ervaringen.

- ✓ **Wat is WFM?**
Het algemeen kader en de belangrijkste onderdelen van het proces.
- ✓ **Service level als uitgangspunt.**
Wat is het en wat zijn de klantverwachtingen?
- ✓ **Hoe forecasten op lange en korte termijn.**
- ✓ **Wat zijn de componenten?**
Waar zitten de belangrijkste interfaces met de organisatie, welke input heb je nodig?
- ✓ **Wat is de link met het budget van de afdeling?**
- ✓ **Hoe maak je de vertaling van een forecast naar een capaciteitsplan.**
- ✓ **Planning van medewerkers en activiteiten.**
- ✓ **Welke analyses kan je doen & hoe kan je de bezetting optimaal afstemmen op de beoogde bereikbaarheid met de beschikbare middelen?**
- ✓ **Hoe kan je flexibiliteit inbouwen?**
- ✓ **De why, what en how van intraday management.**



PRAKTISCH

VERSCHILLENDE MODULES VAN TELKENS 2 DAGEN

- > **VOOR DE VERSCHILLENDE STARTMOMENTEN EN PRIJS**
KIJK 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 **THoCCademy** opleidingen worden gegeven door professionele contact center experts & trainers met praktische & up-to-date ervaring in dit vakgebied.

“Een belangrijke opleiding om tot een productievere call center omgeving te komen. De opleiding biedt tools en de nodige houvast om praktisch aan de slag te gaan met WFM.”

Marco Wolfs • VDAB

MEER INFORMATIE?

Stuur dan een mailtje naar [✉ info@thocc.com](mailto: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 | ✉ [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)

