# Specifikace školení

Rozvojová školení pro operátory

1. **Motivace, zvládání stresu a emoce**

Obsah kurzu:

* + Úvodní prezentace
	+ Přínos a praxe do CC
	+ E-learning
	+ Práce na sále v reálných situacích
	+ Vnitřní motivace
	+ Obtížné situace v hovorech
	+ Syndrom vyhoření
	+ Stereotypy a návyky
	+ Prezentace a praktické ukázky
	+ Vlastnosti důležité pro operátory
	+ Rozbory hovorů
	+ Typologie zákazníků
	+ Empatie

Materiály: PC, prezentace, interní dokumenty

Hodnocení: ústní ověření dosažených znalostí

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kurz** | **Počet zaměstnanců** | **Počet skupin** | **Délka školení** |
| **Motivace, zvládání stresu a emoce level 1** | 600 | 50 | 4 hodiny |
| **Motivace, zvládání stresu a emoce level 2** | 600 | 50 | 8 hodiny |

1. **Prodej nejen akvizice**

Obsah kurzu:

* + Úvodní prezentace
	+ Přínos a praxe do CC
	+ E-learning
	+ Tvorba a úprava volacích scénářů
	+ Práce na sále se skupinou operátorů
	+ Prezentace přínosem
	+ Zvedání prodejních výsledků
	+ Rozbor hovorů
	+ Reálné situace
	+ Tonalita
	+ Závěr

Materiály: PC, prezentace, interní dokumenty

Hodnocení: ústní ověření dosažených znalostí

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kurz** | **Počet zaměstnanců** | **Počet skupin** | **Délka školení** |
| **Prodej nejen akvizice level 1** | 200 | 18 | 8 hodin |
| **Prodej nejen akvizice level 2** | 100 | 9 | 16 hodin |
| **Prodej nejen akvizice level 3** | 100 | 9 | 16 hodin |

1. **Finance a MS Office**

Obsah kurzu:

* + Úvodní prezentace
	+ E-learning
	+ Základy finanční gramotnosti
	+ Investice, úvěry a hospodaření
	+ Rozpočet
	+ Základní práce s Excelem, Wordem a Power Pointem
	+ Práce s excelem na vyšší úrovni
	+ Ukázky praxe
	+ Práce na PC – příklady
	+ Příručky a poučky
	+ Závěr

Materiály: PC, prezentace, interní dokumenty

Hodnocení: ústní ověření dosažených znalostí

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kurz** | **Počet zaměstnanců** | **Počet skupin** | **Délka školení** |
| **Finance a MS Office level 1** | 300 | 25 | 4 hodiny |
| **Finance a MS Office level 2** | 150 | 13 | 8 hodin |
| **Finance a MS Office level 3** | 100 | 9 | 16 hodin |

Rozvojová školení pro TL / MNG

1. **Time a stress management**

Obsah kurzu:

* + Úvodní prezentace
	+ E-learning
	+ Návyky
	+ Vliv stresu na psychiku a výkonnost
	+ Řízení času
	+ Efektivní stanovení cílů a priorit
	+ Práce s plánovacími aplikacemi
	+ Prevence prokrastinace
	+ Boj s pracovním vyhořením
	+ Písemná komunikace

Materiály: PC, prezentace, interní dokumenty

Hodnocení: ústní ověření dosažených znalostí

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kurz** | **Počet zaměstnanců** | **Počet skupin** | **Délka školení** |
| **Time a stress management level 1** | 120 | 10 | 4 hodiny |
| **Time a stress management level 2** | 120 | 10 | 8 hodin |

1. **Vedení a řízení týmu na CC**

Obsah kurzu:

* + Úvodní prezentace
	+ E-learning
	+ Řízení týmu a motivace
	+ Osobní rozvoj
	+ Základy leadershipu
	+ Motivační techniky
	+ Zvládání emočních situací
	+ Vytýkací pohovor
	+ Předání ZV
	+ Závěr

Materiály: PC, prezentace, interní dokumenty

Hodnocení: ústní ověření dosažených znalostí

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kurz** | **Počet zaměstnanců** | **Počet skupin** | **Délka školení** |
| **Vedení a řízení týmu na CC level 1** | 120 | 10 | 4 hodiny |
| **Vedení a řízení týmu na CC level 2** | 120 | 10 | 8 hodin |

1. **Komunikace a kreativita**

Obsah kurzu:

* + Úvodní prezentace
	+ E-learning
	+ Otevřená komunikace ve společnosti
	+ Spolupráce při řešení krizových situací
	+ Wor – life balance
	+ Sebereflexe
	+ Efektivní výběr zaměstnanců
	+ Analýza příčin vedoucích k fluktuaci
	+ Komunikace na sociálních sítích
	+ Generační výzvy
	+ Online vzdělávání a online nábor
	+ Multimediální prvky ve vzdělávání
	+ Písemná komunikace

Materiály: PC, prezentace, interní dokumenty

Hodnocení: ústní ověření dosažených znalostí

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kurz** | **Počet zaměstnanců** | **Počet skupin** | **Délka školení** |
| **Komunikace a kreativita level 1** | 120 | 10 | 4 hodiny |
| **Komunikace a kreativita level 2** | 50 | 5 | 8 hodin |
| **Komunikace a kreativita level 3** | 50 | 5 | 16 hodin |

1. **MS Office**

Obsah kurzu:

* + Základní práce s Excelem, Wordem a Power Pointem
	+ E-learning
	+ Práce s excelem na vyšší úrovni
	+ Ukázky praxe
	+ Práce na PC – příklady
	+ Příručky a poučky
	+ Vzorce a jejich využití
	+ Vychytávky v PP
	+ Závěr

Materiály: PC, prezentace, interní dokumenty

Hodnocení: ústní ověření dosažených znalostí

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kurz** | **Počet zaměstnanců** | **Počet skupin** | **Délka školení** |
| **MS Office level 1** | 120 | 10 | 4 hodiny |
| **MS Office level 2** | 50 | 5 | 8 hodin |
| **MS Office level 3** | 50 | 5 | 16 hodin |