

LÍDER CAPACITANDO LÍDERES

PROGRAMAS DE ADIESTRAMIENTO

2011

ESTUDIAMOS
SU CASO Y LO
HACEMOS NUESTRO.
VIVIMOS EL PROCESO,
SIN DEJARLO
SOLO ...

Anew

Adiestramiento especializado en la formación, desarrollo, investigación y servicio al cliente de la industria de Call Center / Contact Centers.

Consolidamos nuestro posicionamiento de liderazgo en consultoría y capacitación con la apertura de nuestros **Nuevos Programas de Adiestramiento**. El contacto permanente de nuestros consultores con la industria de Contact Centers, a nivel nacional e internacional, ha generado un amplio conocimiento y experiencia lo que garantiza la calidad de la formación de los participantes en los diversos programas de capacitación.

APORTAMOS
SOLUCIONES, NOS
COMPROMETEMOS CON
LAS NECESIDADES DEL
CLIENTE ...

Tenemos dos tipos de Eventos:

✓ Programas Abiertos:

Para el público en general.

✓ Programas Privados:

Diseñados específicamente de acuerdo a las necesidades de cada empresa que lo solicita.



Contenido Programático del Curso

Call Center / Contact Center

Formación de Agentes de Alto Rendimiento

Dirigido a

Personal de un Call Center / Contact Center, Agentes, Gestores de llamadas, Gestores de Cobranzas

Objetivo

Al finalizar el programa los trabajadores de un Call Center / Contact Center habrán adquirido herramientas de mejora personal, que contribuirán a mejorar su desempeño, en búsqueda de conformación de equipos de trabajo del alto rendimiento.

Contenido

- ✓ Orientación Estratégica del Call Center / Contact Center
- ✓ Misión, Visión de un Call Center / Contact Center
- ✓ Características del trabajador de un Call Center / Contact Center
- ✓ Comportamientos valorado por el clientes
- ✓ El factor Humano
- ✓ Cualidades y habilidades a desarrollar en un trabajador de un Call Center / Contact Center
 - La comunicación
 - La organización
 - Actitud
 - El gestor de Ventas, El gestor de llamadas, El gestor de servicios
- ✓ Procesos Operativos y Nivel de Servicio.
- ✓ La calidad
- ✓ Desarrollo de nuevos hábitos
- ✓ La administración del tiempo
- ✓ Conformación de equipos de trabajo
- ✓ Mentalidad Ganadora

Duración 12 horas

LOS PROGRAMAS SE PERSONALIZAN, PARTIENDO DE UNA BASE COMÚN. ATACANDO POR GRUPOS HASTA LAS MÍNIMAS DIFERENCIAS INDIVIDUALES, Ó GENERADAS POR EL PROPIO AMBIENTE DE TRABAJO Ú HORARIOS ...



Los Programas de Adiestramiento Anew son un producto con **tratamiento único**, son cursos con basamento en un ambiente de tecnología pero haciendo énfasis en el componente humano y su integración en pro de logros de objetivos propuestos.

En los cursos los participantes reciben como material de apoyo un CD con la presentación del mismo y material adicional informativo, muy rico en contenidos.

Se entregan certificados de asistencia ó de aprobación.



PROGRAMAS DE ADIESTRAMIENTO



Contacto

líder capacitando líderes

Anew e-Business Distribution, C.A.

CCCT, Nivel C2, Sector Yarey, Ofic. MZ 3A,
Caracas - Venezuela

Tel. +58 [212] 908 1800 - 908 1827

ventas@anew.com.ve

www.anew.com.ve