

Gestão do Contacto com o Cliente



TIME TO TRAIN

Formação Profissional

www.timetotrain.pt
timetotrain@timetotrain.pt

Alameda Salgueiro Maia, Lt. 4 / sala 4
2660—329 St. Antonio Cavaleiros
Tel. +351 219 896 214/5
Fax. +351 219 880 236

Objectivo Geral:

Os participantes no final da acção estarão aptos a aplicar as mais importantes técnicas de gestão de Call Center e a liderar com sucesso a sua equipa.

Conteúdo

Programático:

Gestão em tempo real dos Call Centers
Estratégias de processos e produtos
Instrumentos e sistemas de Call center
Papel e responsabilidades de um supervisor – Coaching
A gestão e a dinâmica das equipas

Carga Horária:

60 Horas