

# Operaciones: KPIs y argumentarios

Aprende el funcionamiento operacional del Contact Center, adquiriendo la base metodológica para la creación y adaptación de los diferentes argumentos para la gestión del cliente en función del canal de comunicación.



1.600 € (Sin IVA) x GRUPO



100% BONIFICABLE POR LA FUNDAE\*



8 HORAS



PRESENCIAL O AULA VIRTUAL



MANDOS INTERMEDIOS



GRUPOS DE 15 PERSONAS MÁX.

## TEMARIO

### 1.KPIS Y SU GESTIÓN OPERACIONAL

Gestión operacional en el Contact Center  
KPIs, ¿qué son y para qué sirven?

Requisitos y propósitos.

Tipología de KPIS: Productividad, calidad, financieros.

¿Cuáles son los KPIS de mi servicio y cómo gestionarlos?

Manejo, análisis e interpretación de datos.

### Taller: ¡Aseguro los mínimos porcentuales en la agenda del coordinador!

Los participantes aplicarán la agenda del coordinador asegurando los mínimos porcentuales, tanto a nivel de gestión de equipos cómo a nivel operacional en base un documento parametrizado facilitado que se comenta en común.

### 2.ARGUMENTARIOS Y ADAPTACIÓN AL CANAL

Inbound  
Outbound  
Phone  
Mail  
Chat