

La gestión de la calidad en Contact Center

Desarrolla las nociones básicas sobre el control y la gestión de la calidad en un Contact Center, identificando el arquetipo de cliente que contacta con la compañía, así como sus implicaciones y oportunidades.



1.800 € (Sin IVA) x GRUPO



100% BONIFICABLE POR LA FUNDAE*



8 HORAS



PRESENCIAL O AULA VIRTUAL



MANDOS INTERMEDIOS



GRUPOS DE 15 PERSONAS MÁX.

TEMARIO

1. GESTIÓN DE LA CALIDAD EN CONTACT CENTER

La Calidad en el Modelo Operacional.

Conceptos clave de la calidad.

Calidad VS Productividad.

Calidad Objetiva VS Calidad Percibida.

Introducción a la experiencia de cliente.

2. INGREDIENTES DE LA CALIDAD EN EL CONTACT CENTER

Plantilla de monitorización de contactos

Identifica los componentes de una plantilla

Tipologías de plantilla: Inb./Outb.

Tipología de plantillas: Canales hablados VS Escritos.

Proceso de Calibración & Test de producto.

3. CUSTOMER SERVICE TO CUSTOMER EXPERIENCE

Diseño de arquetipo de cliente que contacta con la compañía.

Construcción del CJM identificando los touch points implicados con el centro de contacto y sus implicaciones y oportunidades.

Taller: ¡Priorización en base a KPIs!

Los participantes deberán priorizar en base a KPIs en base un documento parametrizado facilitado que se comenta en común.