

Formaciones susceptibles de solicitar fondos Next Generation

**contact
center**

INSTITUTE

Convocatoria Generalitat de Catalunya CONFORCAT A MIDA

Itinerario formativo que proponemos desde CCI

- Acciones formativas de 32 y 40 horas.
- Modalidad: presencial, con posibilidad de virtual.
- Importe bonificación:
 - 265€ por 32 horas de formación.
 - 332€ por 40 horas de formación.
- Compatible con la bonificación FUNDAE.

Fecha límite: 18 de abril



4 ITINERARIOS FORMATIVOS

Hemos diseñado 4 itinerarios formativos adaptados a este programa, dando respuesta así a los requerimientos que plantea la subvención, para que las empresas puedan beneficiarse y llegar a tiempo con el registro.

¿A qué esperas para beneficiarte de esta ayuda y formar a tus equipos?

AGENTES DE
NUEVA INCORPORACIÓN



AGENTES DE EMISIÓN



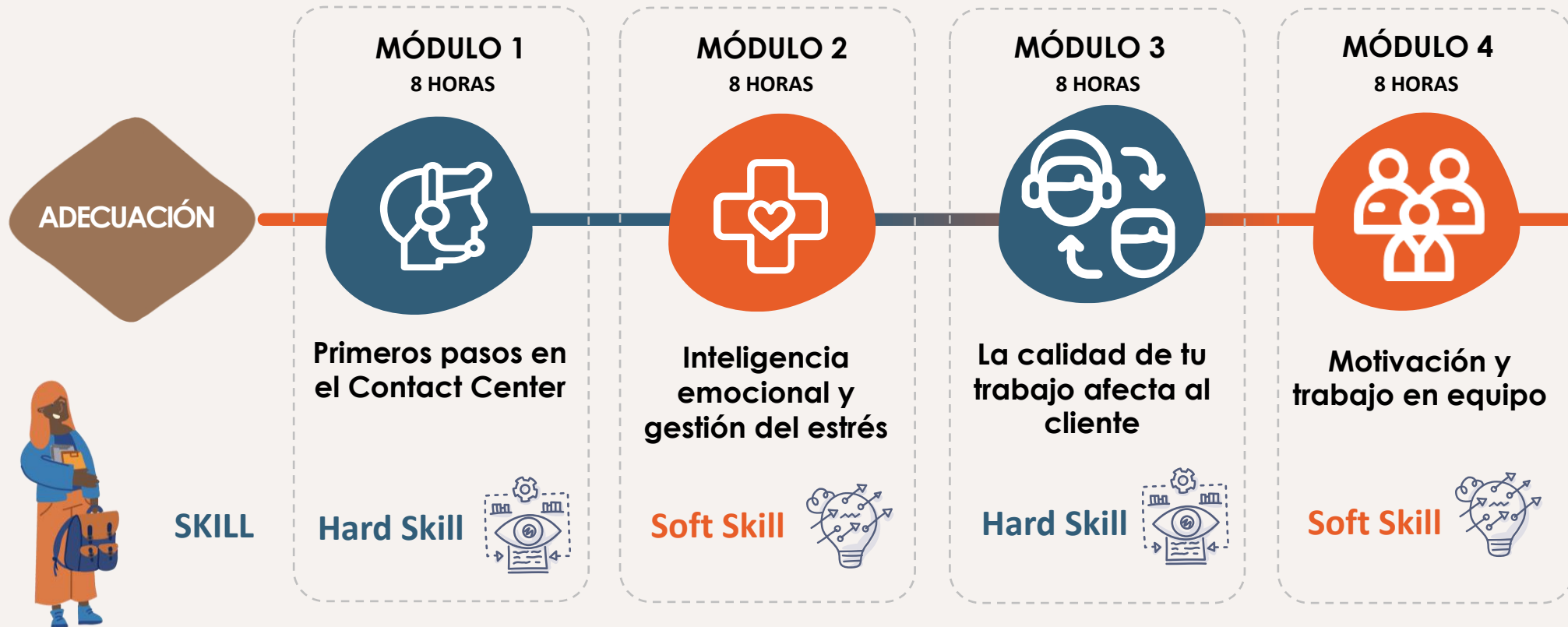
AGENTES DE RECEPCIÓN



CERTIFICACIÓN
MANDOS INTERMEDIOS



Proyecto formativo agentes nueva incorporación



TOTAL:

32 HORAS

Proyecto formativo agentes de recepción



SKILL

MÓDULO 1
8 HORAS



Atención al
cliente y canales
escritos

Hard Skill



MÓDULO 2
8 HORAS



Inteligencia
emocional y
gestión del estrés

Soft Skill



MÓDULO 3
8 HORAS



Gestión de
incidencias y
clientes difíciles

Hard Skill



MÓDULO 4
8 HORAS



Fideliza con la
experiencia de
cliente

Hard Skill



MÓDULO 5
8 HORAS



Motivación y
trabajo en equipo

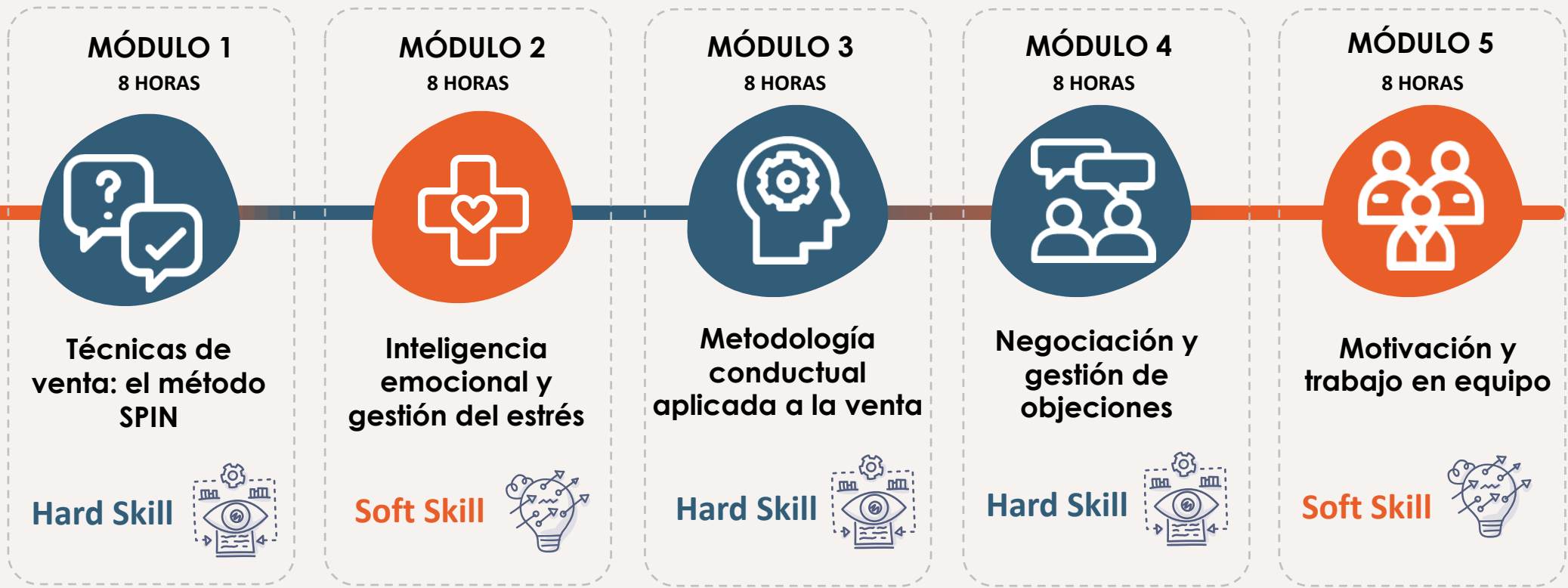
Soft Skill



TOTAL:



40 HORAS



TOTAL:

40 HORAS

Certificación Mandos Intermedios

ADECUACIÓN

MÓDULO 1
8 HORAS



LIDERAZGO

Soft Skill

MÓDULO 2
8 HORAS



OPERACIONES

Hard Skill

MÓDULO 3
8 HORAS



CALIDAD

Hard Skill

MÓDULO 4
8 HORAS



COACHING

Soft Skill

MÓDULO 5
8 HORAS



GESTIÓN
EMOCIONAL

Soft Skill

TEST



CASO ESTUDIO

POST WORK



Metodología
Conductual



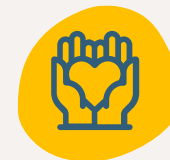
Cuadro de
mandos



CS To CX



Coaching



Health



TOTAL:

40 HORAS

Algunos clientes y qué hemos logrado

**contact
center**
INSTITUTE

15 años formando a personas, transformando equipos

FORMACIÓN IN-COMPANY



Trabajamos técnicas de atención al cliente y motivación de equipos en el entorno del teletrabajo con tal de que el equipo lograra la satisfacción de los clientes.

FORMACIÓN E-LEARNING



Ayudamos a los gestores a entender y adaptar sus llamadas a los clientes, resolviendo conflictos y reclamaciones con excelencia mediante una formación interactiva.

CERTIFICACIÓN GESTOR DE EQUIPOS



Mejoramos los resultados operativos, cualitativos y de gestión, gracias a la especialización de los mandos intermedios para potenciar la gestión de los equipos de agentes de manera eficaz.

FORMACIÓN IN-COMPANY



Desarrollamos un programa intensivo para un nuevo equipo en técnicas de atención al cliente y venta para brindar una atención al cliente excelente e incrementar el éxito en el cierre de ventas.



Desarrollamos servicios y soluciones que pasan de la estrategia a la acción. Ayudamos a dar un paso más creando una propuesta de valor que haga implicar a los empleados.



contact center

INSTITUTE

“ Formamos a personas. Transformamos equipos”

marketing@contactcenterinstitute.es