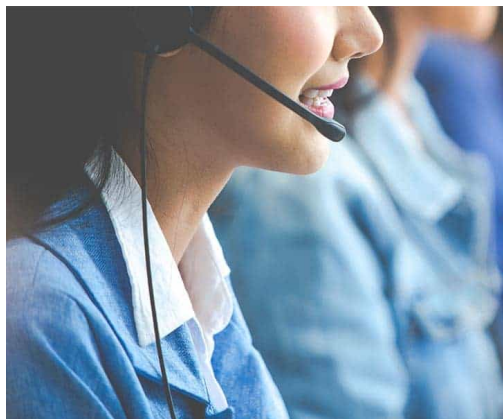




VODENJE ODDELKA ZA PODPORO STRANKAM (OD DOMA)

OPIS

Kako uspešno voditi tudi v korona času in kako strošek oddelka pretvoriti v vrednost za podjetje

Oddelke za podporo strankam podjetje običajno oblikuje z namenom izpolniti pričakovanja svojih kupcev ter imeti zadovoljne, lojalne stranke. Zaposleni v oddelku so tudi na voljo za asistenco pri nakupu, vprašanja in pomoč, če jo stranke potrebujejo, ali morebitne reklamacije.

V preteklem letu, ko **zaposleni svoje delo opravljajo v veliki meri od doma, prodaja in storitve pa so se pogosto selile na splet in pošto**, je zagotavljanje podpore strankam postavljeno pred še toliko **večje izzive**. Vodje teh oddelkov ste soočeni tudi z zelo **drugačnim načinom vodenja**.

V podporo vodjem smo zasnovali delavnico, ki usmeritve in **znanja črpa predvsem iz prakse ter izkušenj iz prve roke**.

Zakaj na delavnico:

- spoznali boste, **kako voditi ekipo, ki dela od doma**,
 - znali boste **usklajevati prioritete, optimizirati delo in ohranjati zadovoljstvo strank**,
 - vedeli boste, katere **kazalnike uspešnosti (KPI)** spremljati in kako,
 - znali boste pretvoriti **strošek oddelka v vrednost**,
 - vedeli boste, kako **preko različnih kanalov** najbolje nasloviti in **pritegniti stranko**,
 - znali boste **planirati in razporejati delo** v oddelku glede na vsakdanje potrebe,
 - spremljati boste znali **kakovost dela**!
-

Vsebina

- Kako voditi Customer Support team, ki dela od doma?
- Kako voditi ekipo, usklajevati prioritete in optimizirati delo ter seveda imeti zadovoljne stranke?
- Struktura dela v oddelku za podporo strankam
- Kazalniki uspešnosti v oddelku za podporo strankam (KPI-ji): kaj spremljati, katere kazalnike in na kak način?
- Kako strošek podpore strankam spremeniti v vrednost za podjetje?
- Kako doseči interakcijo in vključenost stranke (engagement) preko različnih kanalov komuniciranja?
- Kako planirati delo v oddelku za podporo strankam in kako razporediti delo v skladu z vsakdanjimi potrebami?
- Kako spremljati kvaliteto dela?

AVTORJI

Mateja Klemenčič

Mateja Klemenčič je Customer Service Manager v uspešnem slovenskem podjetju in poslovna ter osebna NLP trenerka s širokim spektrom znanj in izkušenj, vključno s 15-letnimi izkušnjami na področju podpore strankam. Svojo kariero je začela kot vodja naročniške službe v spletni videoteki Itivi, nadaljevala pot kot svetovalec za načrtovanje in optimizacijo dela v oddelku podpore strankam v podjetju Domenca in Mimovrste, 7 let je vodila enega najbolj uspešnih outsourcing kontaktnih centrov v Sloveniji CDE, trenutno pa vodi oddetek za podporo strankam v uspešnem slovenskem podjetju Mali junaki. Njen način dela temelji na pridobljenih konkretnih izkušnjah ter smislu za vodenje in motiviranje ljudi, s poudarkom na doseganju zastavljenih ciljev. Odlikujejo jo odgovornost, profesionalnost, izkušenost ter pozitivna naravnost.

SPLOŠNI POGOJI

Po potrditvi izvedbe boste prejeli predračun, ki ga je treba poravnati najmanj tri dni pred izvedbo online seminarja. Za proračunske porabnike veljajo plačilni pogoji v skladu z zakonodajo o javnih plačilih. Pisna odpoved udeležbe je mogoča najkasneje tri delovne dni pred izvedbo online seminarja. Udeleženci, ki po tem roku prekličejo udeležbo ali se online seminarja ne udeležijo, niso upravičeni do povrnitve kotizacije oz. so dolžni poravnati celotno kotizacijo. Lahko pa se online seminarja udeleži drugi udeleženec. Pridržujemo si pravico do odpovedi online seminarja – v tem primeru kotizacijo povrnemo v celoti. S prijavo sprejemate ta določila in splošne pogoje.