

Employing Disabled
People Through IT tools
in the EU

Osnovy tréningového kurzu

Školenie operátora

*Employing Disabled People through IT tools
in the EU*

Reference no: 2012-1-CZ1-LE004-097155



Úvod



1. Úvod

1.1 Ciele školenia

1.2 Čo očakávať od školenia

1.3 Čo očakáva školenie od vás

1.4 Pravidlá, predpisy a postupy

1.5 Plán školenia a rozvoja

Úvod do kontaktných centier



2. Úvod do kontaktných centier

2.1 Čo je to kontaktné centrum?

2.2 Ciele a účely organizácie kontaktných centier

2.3 Operačné zloženie a líniové riadenie

2.4 Služby kontaktných centier

2.4.1 Vstupujúce služby

2.4.2 Vystupujúce služby

2.4.3 Teplé/studené volanie

2.5 Technológia kontaktného centra

Úlohy a povinnosti predstaviteľov kontaktného centra



3. Úlohy a povinnosti predstaviteľov kontaktného centra

3.1 Očakávania zamestnávateľa od predstaviteľov kontaktného centra

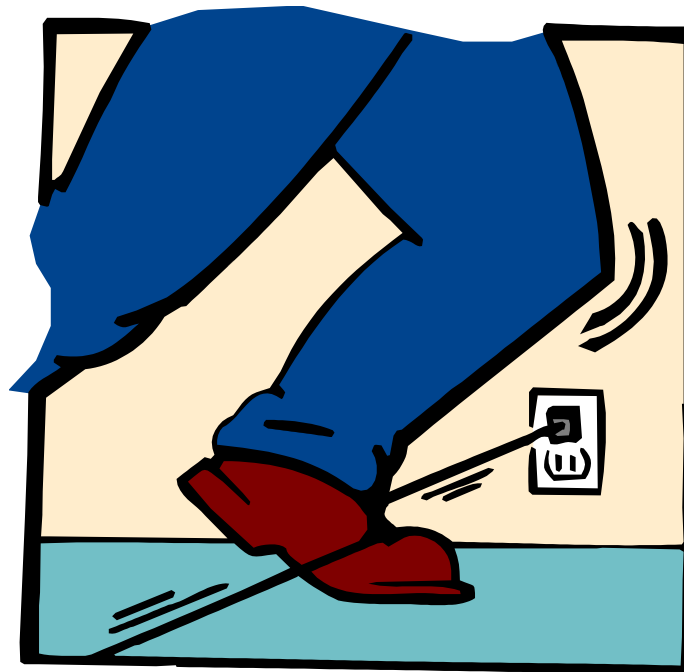
3.2 Očakávania zákazníkov od predstaviteľov kontaktného centra

3.3 Kompetencie predstaviteľov kontaktného centra

3.4 Hodnoty a prístup predstaviteľov kontaktného centra

3.5 Rôznorodosť a rovnocennosť

Zdravie a bezpečnosť



4. Zdravie a bezpečnosť

- 4.1 Zdravie a bezpečnosť pri práci
- 4.2 Miestne a EC Predpisy
- 4.3 Povinnosti zamestnávateľa
- 4.4 Povinnosti zamestnanca
- 4.5 Prehlásenie metódy zdravia a bezpečnosti
- 4.6 Postupy metódy zdravia a bezpečnosti
- 4.7 Posúdenie rizík
- 4.8 Zdravie a bezpečnosť na obrazovkovom zariadení
- 4.9 Prvá pomoc
- 4.10 Úrazy a ich hlásenie

Systemy a technológia



5. Systémy a technológia

5.1 Použitie IT systémov

5.2 Použitie IT softvérov

- 5.2.1 Práca vo WORD-e
- 5.2.2 Tabuľkové procesory
- 5.2.3 Databáza
- 5.2.4 Softvér na mieru

5.3 Internet a Intranet

5.4 Využívanie IT pri výmene informácií

5.5 Zručnosť s klávesnicou

5.6 Využívanie telefonovania

5.7 Využívanie asistenčnej technológie

5.8 Špecifické parametre pre ľudí pracujúcich z domu

Starostlivosť o zákazníka



6. Starostlivosť o zákazníka

6.1 Komunikácia

6.1.1 Stratégie komunikácie zákazníckych služieb

6.2 Riešenie problémov

6.2.1 Dôležitosť a rozhodovanie

6.2.2 Úloha operátora pri riešení problému

6.2.3 Techniky riešenia problémov

6.3 Etické správanie

6.3.1 Dôvera a jej dôležitosť

6.3.2 Dopad hodnôt a presvedčení

6.3.3 Budovanie dôverných stratégií

6.4 Schopnosť počúvať

6.4.1 Charakteristiky efektívneho počúvania

6.4.2 Stratégie na efektívne počúvanie

6.4.3 Techniky na overenie pravdivosti informácií

6.5 Pochopenie zákazníka

6.5.1 Kto je zákazník?

6.5.2 Vlastnosti zákazníka a motivácia

6.5.3 Skúsenosti zákazníka

6.5.4 Očakávania zákazníka

6.5.5 Správanie zákazníka

6.5.6 Budovanie vzťahov

6.5.7 Efektívne správanie

6.6 Spokojnosť zákazníka

- 6.6.1 Rôznorodosť obsiahnutá v kvalite služieb
- 6.6.2 Dopad spokojnosti zákazníka
- 6.6.3 Meranie, sledovanie a záznam úrovni spokojnosti zákazníka

6.7 Ako jednať s rôznorodosťou a špecifickými požiadavkami

6.8 Práva užívateľa

6.9 Kontakt s nespokojnými zákazníkmi

- 6.9.1 Najčastejšie chyby pri komunikácii so zákazníkmi
- 6.9.2 Zvládnutie sťažností
- 6.9.3 Stupňovanie
- 6.9.4 Zvládnutie konfliktu
- 6.9.5 Udržanie kontroly v záťažových situáciách
- 6.9.6 Zachovanie pozitívnej mysle
- 6.9.7 Obrátenie negatívneho na pozitívne
- 6.9.8 Kontakt s hrubými, urážajúcimi zákazníkmi
- 6.9.9 Stratégie zvládnutia stresu

Medziľudská a písomná komunikácia



7. Medziľudská a písomná komunikácia

7.1 Efektívna medziľudská komunikácia a jej dôležitosť

7.2 Verbálna a neverbálna komunikácia

- 7.2.1 Základné zložky komunikačného procesu
- 7.2.2 Požiadavky na dobrú komunikáciu
- 7.2.3 Model obojstrannej komunikácie

7.3 Komunikačné nástroje

- 7.3.1 Tón, skloňovanie, výška tónu, tempo, obsah
- 7.3.2 Stratégie pozitívneho imidžu
- 7.3.3 Presvedčivá komunikácia
- 7.3.4 Využívanie otázok

7.4 Nástroje telefonickej komunikácie

- 7.4.1 Základné zložky telefonickej komunikácie
- 7.4.2 Výhody a nevýhody telefonickej komunikácie
- 7.4.3 Zvládnutie telefonátu
- 7.4.4 Identifikácia dôvodu telefonátu
 - 7.4.4.1 Venovanie pozornosti
 - 7.4.4.2 Inšpirujúca dôvera
 - 7.4.4.3 Konverzácia pod kontrolou
 - 7.4.4.4 Zaznamenávanie informácií
 - 7.4.4.5 Dĺžka trvania rozhovoru
 - 7.4.4.6 Ukončenie telefonátu
 - 7.4.4.7 Stupňovanie

7.5 Pracovné dokumenty

7.5.1 Email

7.5.2 Listy

7.5.3 Správy/reporty

7.6 Písomný model BASDELL

Osobná a organizačná efektívnosť



8. Osobná a organizačná efektívnosť

8.1 Budovanie tímu

8.2 Efektívne schôdze

8.3 Pracovné zaužívanie

8.4 Rozvojové plány

8.5 Prispievanie k pracovným zlepšeniam

Ochrana dát



9. Ochrana dát

9.1 Ochrana dát a zákon

9.2 Zásady dobrej praxe

9.3 Bezpečnosť informácií

9.4 Uvoľnenie dát tretej strane

9.5 Zneužitie dát

9.6 Kontrolný zoznam dodržiavania

Priamy predaj a získavanie zákazníkov



10. Priamy predaj a získavanie zákazníkov

10.1 Základné predstavenie marketingu a uplatnenia značky

10.1.1 Budovanie a ochrana značky

10.1.2 Diferenciácia

10.1.3 Pridaná hodnota

10.2 Používanie špecifických techník predaja na dosiahnutie predaja a spokojnosti zákazníckych potrieb

10.3 Používanie špecifických predajných analýz a techník vypracovania správ

10.4 Aplikácia techník predajných plánov za účelom identifikácie potenciálnych predajných možností

Podpora výrobkov alebo služieb na diaľku



11. Podpora výrobkov alebo služieb na diaľku

11.1 Konanie podľa organizačných požiadaviek

11.2 Poskytovanie informácií o konkrétnych produktoch alebo službách

11.3 Príprava odporúčaní na základe potrieb zákazníkov

11.4 Riešenie a postúpenie žiadostí a zvládanie základných sťažností

Pracovné umiestnenie/ skúsenosti



12. Pracovné umiestnenie/skúsenosti

Hľadanie práce



13. Hľadanie práce

13.1 Príprava kvalitného životopisu

13.2 Identifikácia vašich skúseností a zručností

13.3 Sprievodca pracovných žiadostí

13.4 Sprievodca pracovných pohovorov

13.5 Sedem zvyklostí úspešného hľadania zamestnania

Informácie o partneroch

Projekt IT Chance bol zrealizovaný s nasledovnými partnerskými organizáciami:

The McSence Group



Edinburgh, SCOTLAND

www.mcsence.co.uk

0044 (0)131 454 1500

Future 21st Century



Plovdiv, BULGARIA

00359 32 650 059

ECCC Foundation



Lublin, POLAND

www.eccfc.eu

00488 1444 9942

Inštitút pre regionálny rozvoj



Povazska Bystrica, SLOVAKIA

<http://irr2.webnode.sk/>

00421 905 450 759

Companhia de Ideias Media



Lisbon, PORTUGAL

www.companhiadeideias.com

00351 213 805 160

Wolverhampton Network Consortium



Wolverhampton, ENGLAND

www.w-n-c.org.uk

0044 (0)1902 572 020

© European Union, 2014

Obsah tejto publikácie nemusí vyjadrovať oficiálne stanovisko Európskej Únie.

Zodpovednosť za informácie a názory v nich vyjadrené nesú výhradne autori.

Rozmnožovanie je povolené len so súhlasom autora.