

Praha, kveten 2007

Reference: Školenie leaderov call centier

U pani Vítkové som absolvovala dvojdenné "Školenie leaderov call centier". V prvej časti sme sa venovali hlavne úlohe managerov a leaderov, ktorú sme rozobrali z rôznych uhlov pohľadu (z pohľadu vedenia, podriadených, a pod.). Na získané poznatky sme nadviazali v druhej časti, kde sme sa zaoberali hlavne zamestnancami call centier. Podrobne sme si rozobrali ich životný cyklus a hlbšie sa venovali ich motivácii a rôznym motivačným súťažiam.

Celé školenie bolo dobre štrukturované, jednotlivé témy do seba hladko zapadali. Dozvedela som sa množstvo zaujímavých informácií, ktoré v súčasnosti využívam v každodennej praxi supervisora call centra aj v bežnom živote. Ja osobne i ďalší zúčastnení z našej skupinky sme ocenili hlavne veľké množstvo hraných scénok, u ktorých sme si mohli ihneď vyskúšať použitie prednášaných informácií v praxi. Veľkým prínosom pre nás bol aj popis reálnych situácií a ich možných riešení z praxe pani Vítkové.

So Školením leaderov call centier pani Vítkové som bola veľmi spokojná a prípadným záujemcom ho môžem len doporučiť.

Adela Grohoľová
Shift Supervisor

Team Trackers, s.r.o.
Olivová 4
110 00 Praha 1
www.team-trackers.cz