

# MHBO OPLEIDING CONTACT CENTER TEAM MANAGER

Teamleiders en supervisors die willen groeien in hun functie kiezen steeds vaker voor de erkende opleiding tot Contact Center Team Manager (MHBO) van Philipse Business School. In één leerzaam jaar combineer je werken en leren binnen je eigen werkomgeving met een erkend vakdiploma als fraaie bekroning. De fiscale regeling VWA (Wet Vermindering Afdracht) maakt deze manier van studeren voor werkgevers extra aantrekkelijk.

## VOOR WIE IS DE OPLEIDING BEDOELD?

- Teamleiders en supervisors die zich persoonlijk willen ontwikkelen en meer resultaat willen behalen
- Projectmedewerkers, Quality- en Supportmedewerkers, die zich willen bekwalen in alle facetten van (middle) management
- Senior Medewerkers en 'High Potentials', die de volgende stap willen maken

## BEROEPSPRAKTIJK CENTRAAL

Je eigen beroepspraktijk vormt een belangrijk onderdeel van het leerproces. Jouw activiteiten en projecten vormen het centrale element binnen de opleiding. Persoonlijk resultaat staat dus voorop!

## DUUR EN STUDIEBELASTING

De opleiding duurt 1 jaar en vindt grotendeels plaats in je eigen beroepspraktijk. Om de twee weken volg je een lesdag in Houten. In totaal zijn er 20 lesdagen, waarbij we natuurlijk rekening houden met vakanties en feestdagen.

Lesdagen bestaan uit twee dagdelen. Daarnaast ben je bezig met zelfontwikkeling en e-Learning. Houd rekening met een zelfstudie-belasting van 4 uur per week.

## INVESTERING

De investering in deze opleiding bedraagt €525 BTW vrij + €4.000 excl. 19% BTW. (Elektronische) leermiddelen & catering zijn inbegrepen in de tarieven. Je werkgever kan een beroep doen op de Wet Vermindering Afdracht Loonbelasting.

## OPLEIDING IN DRIE MODULES

De opleiding bestaat uit drie modules, met als centraal element 'inspirerend leidinggeven':

- Human Resources Performance Management
- Team- en Projectperformance
- Verbeter- en verandermanagement

Tijdens alle modules zijn eigen praktijksituaties in te brengen.

Als teamleider of supervisor in een contact center heb je een veelzijdige en uitdagende functie. Op het snijvlak van operationeel en strategisch management ben je verantwoordelijk voor de prestatie van je team(s). Je moet leiderschap tonen, snel besluiten kunnen nemen, processen kunnen doorgronden en inzicht hebben in techniek. Een schaap met vijf poten is er niets bij! Om al je talenten maximaal te benutten is de opleiding tot Contact Center Team Manager van Philipse Business School een logische keuze. Je groeit in je vak, haalt een officieel diploma en verbetert concreet de prestaties van jezelf en je team(s).

# MODULES: MHBO CONTACT CENTER TEAM MANAGER



## Module 1 (4 maanden) Human Resources Performance Management

Hoe haal je het beste uit jezelf en verhoog je de prestaties van je team? Onderdelen:

- Effectief Leiderschap 'nieuwe stijl'
- Werving, matching, selectie, in- en doorstroom van teamleden
- Functionering-, beoordeling- & coaching-gesprekken
- Work Force Management: impact van verzuim, verloop, en productiviteit op planning en forecasting
- Human Resource Development: (gecontroleerde) groei van teamleden
- Persoonlijke groei in leidinggeven
- Analyseren, pionieren & beheren
- Time management & -intraday management
- Teambuilding: bewaken en bevorderen van de teamgeest
- Informeren, instrueren & presenteren

## Module 2 (4 maanden) Team- en Projectperformance

Deze module behandelt alle praktische aspecten van je dagelijks werk. Je werkt gericht aan verbetering van teamresultaten. Onderdelen:

- Resultaatgericht leiden van werkoverleg, efficiënt vergaderen en doelstellingen realiseren
- Omgaan met stressvolle situaties
- Conditie scheppen voor succes: draagvlak creëren, relaties opbouwen & projectmanagement
- Activiteiten analyseren, budgetteren, begroten, implementeren, testen & bijstellen
- Servicelevels en targets: bewaken & beoordelen
- Scripting en converteren van koopsignalen
- Onderhandelen en conflicthantering
- Begeleiden, coachen, instrueren & corrigeren
- Mijn team van reactief naar proactief

## Module 3 (3 maanden) Verander- en verbetermanagement

Je kijkt naar de impact (oorzaken en verbanden) van jouw eigen bijdrage en positie binnen het Contact Center. Onderdelen:

- Work Force Management: veranderen & verbeteren
- Bedrijfsstrategie: cultuur & veranderingen
- Wie zijn jouw klanten? Beleving, binding en ontwikkeling van klanten
- Total Quality Management en COPC-light: sturen op KPI's
- Begeleiden/coachen in een Lean omgeving of High Performance Organization (HPO)
- Conditie scheppen voor succes: leiderschap krijgen en nemen

### Toelatingsvoorwaarden

Om aan deze opleiding deel te kunnen nemen dien je:

- Werkzaam te zijn in een klantcontact organisatie
- Betrokken te zijn bij cq verantwoordelijk te zijn voor teamresultaten
- Actieve praktijkbegeleiding te krijgen van een leidinggevende
- Deel te nemen aan een assessment om aan te tonen voldoende niveau in Engels en rekenen te hebben

### Opbrengsten

Persoonlijk rendement staat centraal in deze praktische opleiding:

- Tijdens elke bijeenkomst werk je via praktijkopdrachten concreet aan meetbare verbeteringen
- Je wordt begeleid door ervaren trainers die ook personal coaching verzorgen
- Succesvolle afronding levert je een officieel erkend vakdiploma op

## (Nóg) beter presteren in 2012?

Kies dan voor één van ruim 50 aansprekende opleidingen of trainingen!

### Sales in een serviceomgeving

Worstelen uw medewerkers met verkoopkansen in service gesprekken? Gaan commerciële mogelijkheden verloren door weerstanden of gebrek aan vaardigheden? Met deze training ontwikkelen service medewerkers feeling voor sales en ontwikkelen ze commerciële vaardigheden!

Voor medewerkers | 1 daags | start op diverse data | € 495 excl. 19% BTW incl. leermiddelen

### Scripts schrijven: een vak apart

Goede bescrpts vormen een waardevolle leidraad voor uitdagende gesprekken met klanten. Maar hoe borg je flexibiliteit, voorkom je 'kunstmatige' interactie en voelen medewerkers zich gesteund in plaats van in een keurslijf gedwongen? Volg deze workshop en behaal direct resultaat!

Voor senior medewerkers, staf en middenkader | 2 daags | start op diverse data | € 980 excl. 19% BTW incl. Leermiddelen

### Managen van verandering

Organisaties veranderen en vaak in van alles tegelijk! Hoe laat je jouw team(s) met de veranderingen meegaan? Hoe laat je ze het voordeel zien? En hoe ga je er eigenlijk zelf mee om? In deze workshop leer je wat verandering met jou en je medewerkers doet zodat je dit positief kan beïnvloeden en begeleiden.

Voor middenkader & staf | 2 daags | start op diverse data | € 980 excl. 19% BTW incl. leermiddelen

### Coaching & Monitoring

U wilt zoveel mogelijk tijd en aandacht geven aan uw medewerkers, maar wél op efficiënte wijze en bovenal effectief. Deze training verschaft concrete handvatten om coaching in te richten op basis van kwaliteitsmonitoring. Met persoonlijke groei als uitgangspunt.

Voor middenkader & staf | 2 daags | start op diverse data | € 980 excl. 19% BTW incl. Leermiddelen

### KPI's in klantcontact

In contact centers kan enorm veel worden gemeten en vastgelegd. Maar wat zijn de stuurvariabelen, of te wel KPI's, die er werkelijk toe doen? Deze workshop verschaft inzicht in Kritische Prestatie Indicatoren voor klantcontact organisaties. Welke KPI's zijn relevant, hoe verhouden ze zich onderling, wat is de wisselwerking?

Voor middenkader, projectmanagement & staf | 1 daags | start op diverse data | € 595 excl. 19% BTW incl. Leermiddelen

### Meer informatie?

Heb je interesse in één of meer trainingen of workshops? Of wil je weten wanneer de workshops plaatsvinden? Download de uitgebreide beschrijvingen van alle trainingen & workshops via de website:

www.PhilipseBusinessSchool.com  
info@PhilipseBusinessSchool.com | 088-01 222 01