

现场、质检、培训的闭循环管理

客服中心运营管理花了很多时间和精力，但是似乎结果总是不能令人满意，其中一个原因是各部门之间割裂式管理，没有整合资源和目标。

质检、培训和现场管理是客服中心运营管理的三个支柱，任何一个环节的问题都能导致运营管理的投入产出比降低。而三者之间的密切配合就更加重要了。

那么，如何能够整合三者的资源和能力，发挥整合的效用从而能够保证运营的效果？

课程目标：

- 1、找到三者之间配合管理的方法；
- 2、通过三者之间相互配合，提升各自的管理有效性；
- 3、建立闭循环机制，持续提升运营管理水平。

课程对象：

运营经理、运营主管、班组长、质检员、培训师

培训时间：

2天，12课时

课程内容：

一、呼叫中心运营管理现状分析

解决问题：全行业的发展现状是什么？

- ◇ 呼叫中心运营管理的常见问题；
- ◇ 呼叫中心行业运营管理的发展趋势；
- ◇ 呼叫中心运营管理的内涵；
- ◇ 运营管理的真正目标是什么？
- ◇ 实现运营管理目标必须做到的关键点有哪些？
- ◇ 影响运营管理效率的主要原因分析
- ◇ 行业共同面临的运营管理压力及重点；
- ◇ 运营管理必须要解决的问题有哪些？
- ◇ 哪些问题影响了运营管理的效力？

二、针对服务质量提升的循环机制建立

解决问题：如何提升客户感知度？

1、如何能够提升整体服务质量？

- ◇ 影响客户感知的因素有哪些？
- ◇ 影响服务质量提升的环节有哪些？
- ◇ 在提升客户感知的道路上，质检、现场、培训各自应起到什么样的作用？

2、现场管理对提升服务质量的作用

- ◇ 有员工满意度才有客户满意度
- ◇ 员工满意度调研的方法
- ◇ 影响员工满意度的因素分析
- ◇ 提升员工满意度的方法
- ◇ 员工满意度的持续提升机制建立

3、培训管理对提升服务质量的作用

- ◇ 如何提升培训的有效性？
- ◇ 员工的能力和意愿培训方法
- ◇ 如何通过培训提升员工的沟通能力和理解能力

4、质检管理对提升服务质量的作用

- ◇ 质检的作用和价值
- ◇ 质检发现问题能力的提升
- ◇ 提升流程质检的工作有效性

5、在提升服务质量问题上，三者之间的循环机制建立

- ◇ 三者之间的相互配合关系
- ◇ 三者之间的协调机制建立

三、针对数量指标的循环机制建立

解决问题：如何合力提升运营管理的效率？

1、数量指标的影响因素分析

- ◇ 接通率、服务水平、一次性解决率、AHT 的影响因素分析
- ◇ 提升数量指标的管理环节分析
- ◇ 在提升 KPI 指标问题上，三者各自的作用

2、现场管理对提升 KPI 指标的作用

- ◇ 员工的辅导方法
- ◇ 员工的能力辅导与意愿辅导
- ◇ 员工的管理指标

3、质检管理对提升 KPI 指标的作用

- ◇ 流程质检发现问题的方法

- ◇ 质检建议的提出

4、培训管理对提升 KPI 指标的作用

- ◇ 业务知识培训的方法
- ◇ 课程的设计与开发
- ◇ 业务知识的讲授与训练

5、在提升 KPI 指标问题上，三者之间的循环机制建立

- ◇ 三者之间的相互配合关系
- ◇ 三者之间的协调机制建立

四、三者之间的实时闭循环机制建立

解决问题：如何建立有效的比循环管理机制？

1、质检与培训间的联动机制

- ◇ 质检的培训需求提出
- ◇ 质检的培训效果检验
- ◇ 培训的实施与反馈
- ◇ 质检分享会与培训课堂

2、质检与现场间的联动机制

- ◇ 个性问题与共性问题的发现
- ◇ 相互的协调与互动
- ◇ 问题解决的分工与合作

3、培训与现场的联动机制

- ◇ 哪些问题可以通过培训来解决
- ◇ 在解决问题上，现场负责哪些方面

五、三者之间循环管理机制的建立

解决问题：如何保证比循环机制的有效执行？

- ◇ 日常管理中的循环机制
- ◇ 月度管理中的循环机制
- ◇ 比循环机制的有效保证
- ◇ 项目制管理的规划与实施