

ОБЗОР ПРОГРАММЫ ФОРУМА

23-24 марта 2010, Radisson Slavyanskaya, Moscow, Russia



ПРОГРАММА

Внимание! В Программе возможны дополнения и изменения без персонального уведомления участников. Пожалуйста, следите за обновлениями на web-сайте: www.cwrf.ru

2 ДЕНЬ ФОРУМА, 24 марта

09:00 - Регистрация делегатов

СЕССИЯ ПЕРСОНАЛ: ПООЩРЕНИЕ, МОТИВАЦИЯ, УДЕРЖАНИЕ

10.00-18.10

ЗАЛ «ГЛИНКА»

Спонсор:



10.00 – 10.25

«Аттестация директора контакт-центра»

Ирина Величко, Независимый консультант

- Ознакомьтесь с видами стандартов;
- Методика проведения аттестации;
- Что делать с результатами?

10.25 – 10.50

«Видение, миссия, ценности и корпоративная культура колл-центра: необходимые элементы корпоративного успеха. Как эти факторы влияют на мотивацию и вовлеченность сотрудников»

Владимир Волков, бизнес-тренер, сертифицированный коуч

- Цикл корпоративного успеха: видение, цели, стратегия, ресурсы, структуры/системы, знания/навыки, лидерство/менеджмент, ценности и культура;
- Собственная мотивация сотрудников: что мотивирует ваш персонал?
- Факторы мотивации и факторы гигиены: от пирамиды Маслоу к нейробиологическим уровням Грегори Бэйтсон;
- Четыре основных подхода к управлению и развитию производительности сотрудников: европейский опыт.

10.50 – 11.10

«Лояльность клиентов начинается с лояльных сотрудников: CS Week!»

Наталья Калинина, Customer Service Manager, **DHL Express (Ukraine)**

- Речь идёт о Празднике. О целой неделе, когда именинником становится Call-центр. Вы когда-нибудь отказывались от Нового Года или от 8-го Марта?
- Цель праздника – элегантная, ненавязчивая и, главное, действенная мотивация Вашей команды;
- Прекрасный повод привлечь к себе внимание всего офиса (in-house) или бизнес партнёров (outsourcing). Вдруг становится очевидным, что без Вас...
- Новая возможность раскрыть невостребованные до сих пор таланты своих сотрудников (а также свои собственные). Умение шутить – самая востребованная компетенция в это время года;
- Что бы не происходило в в Call-центрах - фактически речь идёт о качестве сервиса и отношении к клиенту... Поднимаем планку!

11.10 – 11.30

«Мотивация entry-level персонала»

Ульяна Трифонова, Территориальный менеджер отделений по массовому подбору персонала, **Kelly Services (Москва)**

11.30 – 12.00

Пожалуйста, следите за обновлениями на web-сайте: www.cwrf.ru

Перерыв на кофе, осмотр Выставки

12.00 – 12.20

«Предвосхищение ожиданий сотрудников Контактных центров»

Ирина Чувакина, Руководитель проекта Отдела развития систем самообслуживания Департамента Контактных центров и Каналов самообслуживания, **МТС Россия**

- Влияние индивидуальных показателей работы сотрудников Контактных центров на размер материального вознаграждения;
- Многоуровневая система наставничества в Контактных центрах;
- Нематериальная мотивация в условиях кризиса;
- Прямая зависимость между удовлетворенностью сотрудников работой на удовлетворенность клиентов обслуживанием в Контактном центре;
- Построение карьерного маршрута в Контактном центре. Растем и развиваемся грамотно!

12.20 – 12.45

«Мониторинг и управление качеством»

Нина Гюббенет, Директор по обслуживанию, **TELE2 Россия**

- Лояльность клиентов – ресурс компании. Почему нельзя обманывать ожидания клиентов;
- Мониторинг качества обслуживания – обязательный процесс для сфокусированной на клиентах компании;
- Контроль качества работы каждого сотрудника на непрерывной основе. Исключений не бывает;
- Эмпатия – это скилл! Мы научились измерять уровень эмпатии и развивать ее;
- Индивидуальная программа развития для каждого сотрудника;
- Изменение и управление удовлетворенностью клиентов (по СОРС).

12.45 – 13.05

«Изменение системы мотивации персонала Клиентского Сервиса в условиях изменения экономической ситуации»

Елизавета Рыбинская, Директор клиентского сервиса, **QUELLE Russland**

- Изменение системы мониторинга в условиях новой реальности;
- Этапы проекта;
- Возникшие проблемы при тестировании, результаты.

13.05 – 13.30

«Call Center или Contact Center – опыт Столичного филиала ОАО «МегаФон»

Вячеслав Бекетов, Руководитель Контактного центра, **Столичный филиал ОАО «МегаФон»**

- Стандарты качества – для чего необходимы, на чем основываются, на что влияют;
- Какие сотрудники вам нужны?
- Принципы организации обучения и профессионального развития специалистов Контактного центра;
- Особенности построения и эволюционное развитие системы оценки качества обслуживания в Контактном центре;
- Особенности профессии – Специалист Контактного центра;
- Принципы организации работы с персоналом Контактного центра;
- Во что инвестировать в кризис?

13.30 – 14.30

Перерыв на обед

14.30 – 14.55

«Синдром выгорания операторов call-центров»

Роман Баннов, Тренер-консультант, бизнес-тренер, психолог, **Ars Vitae**

- Синдром выгорания. Причины, признаки, следствия;
- Особенности работы с сотрудниками с синдромом выгорания – практический опыт;
- Коррекция синдрома выгорания: оценка подходов и практические примеры;
- Особенности мотивации сотрудников с синдромом выгорания;
- Профилактика синдрома выгорания в контакт-центре – практический опыт.

14.55 – 15.15

«Эмоциональное выгорание сотрудников Контакт-центра. Опыт Русфинанс Банка»

Наиля Низомова, Начальник отдела сопровождения кредитных продуктов Операционного департамента, **Русфинанс Банк**

- Описание проблемы выгорания сотрудников Контакт-центра Русфинанс Банка, основные проявления;
- Причины выгорания сотрудников. Наиболее подверженные «выгоранию» группы сотрудников;

- Последствия. Каким образом эмоциональное выгорание сотрудников сказывается на рабочем процессе;
- Определение раздражающих факторов;
- Что делать? Методы, способы, собственный опыт.

15.15 – 15.40

«Текучка кадров: хорошая и плохая»

Константин Бакшт, Генеральный директор, **Капитал-Консалтинг**

- Текучка кадров зло или благо? Альтернатива текучки "болото";
- Связь текучки и принципов набора кадров;
- Москва, как худший рынок труда в России;
- Принципы эффективного набора кадров с открытого рынка труда и решение вопросов текучки.

15.40 – 16.05

«Операторы, работающие из дома. Западный опыт, проблемы и решения. Российские перспективы»

Вадим Аниканов, Независимый консультант

- Так ли дешев труд надомников;
- Почему 2/3 компаний используют "Work At Home Agents";
- Проблемы обучения, безопасности, управления качеством;
- От модели «колеса» к полностью виртуальной модели;
- Начнут ли российские call-центры работать из дома?

16.05 – 16.25

«Цена ошибки специалиста, специализирующегося на работе с юридическими лицами»

Сергей Борисов, Начальник отдела по работе с текущей задолженностью, **Транскапиталбанк**

- Где взять высококвалифицированного специалиста и сколько он стоит;
- Чем мотивировать?
- Как контролировать?
- Бояться ли его потерять?!

16.25 – 16.50

Перерыв на кофе, осмотр Выставки

16.50 – 17.15

«Дизайн и организация рабочего пространства в call-центре. Опыт реализованного проекта компании Киевстар»

Елена Светлова, Начальник Центра телефонного обслуживания, **Киевстар**

17.15 – 18.10

ФОКУС ПАНЕЛЬ: «Кадры решают все. А как у Вас организована работа с персоналом контактного центра?»

- Необходимость определения индустриальных стандартов подготовки и обучения операторов, супервайзеров, менеджеров;
- Добровольная сертификация персонала – будет ли востребован профессиональный сертификат?
- Мотивация, поощрения и награждения персонала. А как это работает в Вашем КЦ?
 - Мотивация материальная vs нематериальная;
 - Мотивация коллективная vs персональная;
 - Как предупредить «выгорание операторов»?
 - Системы поощрения и награждения;
- Спросим, что думают об этом рядовые сотрудники.

Модератор: Владимир Волков, бизнес-тренер, сертифицированный коуч

Участники:

Вячеслав Бекетов, Руководитель Контактного центра, **Столичный филиал ОАО «МегаФон»**

Наталья Калинина, Customer Service Manager, **DHL Express (Ukraine)**

Елена Светлова, Начальник Центра телефонного обслуживания, **Киевстар**

Наталья Лошкарева, Директор звонкового центра, **Теле2 Россия в Ростове-на-Дону**

Екатерина Ражанская, Директор Контакт-центра, **МЦ НТ- Ростелеком**

Ольга Сморгонская, Начальник отдела развития и мониторинга Центра клиентского обслуживания, **ВТБ24**

18.10 – Окончание Сессии Персонал: поощрение, мотивация, удержание