

## **КУРС ЗА ОБУЧИТЕЛИ, ЗАЕТИ В ТЕЛЕФОННИТЕ И КОНТАКТНИ ЦЕНТРОВЕ**

Курсът за обучители, заети в телефонните и контактни центрове, е разработен и сертифициран от бизнес академията CallNorthWest към Университета на Централен Ланкашир, Великобритания, която предоставя специализирани консултантски услуги на повече от 650 телефонни и контактни центрове във Великобритания, осигуряващи заетост на повече от 150 000 служители.

Курсът, разработен на основата на най-добрите практики в тази област, има за цел да допринесе за развитието на специализираните професионални умения, необходими на следващото поколение от високо квалифицирани служители в телефонните и контактни центрове като осигури възможност на вече наетите обучители да разширят своите умения за подготовка, провеждане и оценка на обучения. Интерактивните методи за провеждане на обучението, както и разнообразието на включената информация, изцяло съобразена със спецификите и изискванията на средата, правят курса подходящ както за начинаещи, така и за хора с богат опит в областта.

Курсът обхваща 24 астрономически часа и може да бъде разпределен съгласно Вашите индивидуални изисквания. По време на обученията на участниците ще бъдат осигурени учебни материали и помощни учебни средства. След успешното приключване на курса всеки един от участниците ще получи сертификата.

Курсът ще бъде предоставен от квалифицирани специалисти, сертифицирани от бизнес академията CallNorthWest към Университета на Централен Ланкашир, Великобритания.

## **СЪДЪРЖАНИЕ НА КУРСА ЗА ОБУЧИТЕЛИ, ЗАЕТИ В ТЕЛЕФОННИТЕ И КОНТАКТНИ ЦЕНТРОВЕ**

### **1. Същност на обучението**

- Представяне на разнообразието от стилове, методи и теории за обучение;
- Признаване на необходимостта от успешни и висококвалифицирани вътрешнофирмени обучения и програми за професионално развитие;
- Разбиране и прилагане на принципите на „ускорено обучение“, „обучение чрез преживяване“ и „обучение в действие“;
- Идентифициране на индивидуалните стилове на учене и възприемане.

### **2. Идентифициране на нуждите от обучение**

- Идентифициране, приоритизиране и съгласуване на нуждите от обучение с

отделните групи;

- Препоръчване на възможности за обучение и професионално развитие в съответствие с определените потребности от обучение;
- Изследване на начините за преодоляване на бариери пред обучението в организациите, включително осигуряването на необходимите за неговото провеждане ресурси и „справяне” с проблемни участници.

### 3. Структуриране и дизайн на обучението

- Структуриране и дизайн на курсове за обучение и професионално развитие за група;
- Подготовка на необходимите материали и оборудване.

### 4. Провеждане и оценка на обучението

- Провеждане и оценка на практическа обучителна сесия за група;
- Получаване на градивна обратна връзка по отношение на структурата и провеждането на обучението;
- Идентифициране на правилата за успешно даване на конструктивна обратна връзка/ анализ на модели за оценка.

Цената на обучението ще бъде договорена индивидуално съгласно Вашите изисквания и потребностите.

**Курсът за обучители, би могъл да бъде предложен съвместно и със специално разработено обучение, насочено към подобряване на ефективността на коучинга** като метод за подпомагане на служителите при намирането на най-добрия начин за представяне на работното място. Включените в този модул теоретични и практически сесии имат за задача да разширят уменията на заетите в областта и организацията специалисти, представяйки конкретни насоки за приложение на основни коучинг умения и подходи като умения за активно слушане, интервюиране, управление на взаимоотношенията при коучинг и методи за конструктивно противопоставяне.

Курсът за обучители, заети в телефонните и контактни центрове, вече бе представен на ограничен брой служители от водещи компании в бранша. Ето и техните отзиви:

*“За мен обучението беше изключително ползотворно, защото ми даде възможност да погледна в начина на мислене да различни обучители и ръководители на други контактни центрове. С тях разменихме мнения и изразихме интересни позиции, не само по отношение на начините на обучение в отделните организации, но и спрямо цялостната организация на работа при всеки един от нас.*

*Обучението, което Вие, Българска агенция за развитие, проведохте, наистина бе поднесено по един много свършен начин, защото обхващаше*

всичко онова, което е в моите представи за обучение - учебни пособия, които аз лично в момента използвам по едно обучение за комуникация по телефона, ролеви игри, много и полезни дискусии, презентации, лектор, който много добре поднасяше информацията и съумяваше да предизвика интерес и да държи "будни" всички ни.

Лично аз си тръгвах всяка неделя следобяд, докато посещавах курса, много ентусиазирана, защото всеки път допълвах познанията си с нещо ново и интересно - смятам, че човек винаги има какво да научи повече, колкото и клиширано да звучи това. Не знаех при другите как беше, но при мен нямаше налагане на мнение от страна на прекия ми ръководител да посетя това обучение, сама взех решение да дойда и определено много се радвам."

Йорданка Рангелова  
Обучител  
Абнер Комюникейшън ООД

"Удовлетворена съм от постигнатото на този курс. Бих го препоръчала и на познати"

Полина Стоянова  
Ръководител екип  
60K – International Contact Center

"Беше полезно и различно и надявам се, ще ми бъде от полза не само в професионалния, но и в личния живот"

Надежда Гълъбова  
Resource Manager  
HP Bulgaria

**За контакти, допълнителна информация и записвания:**

**Българска агенция за развитие**  
София 1000, ул. Г.С.Раковски 99  
Тел./ Факс: 02/ 987-85-71; 926 6713  
E-mail: [info@bg-da.eu](mailto:info@bg-da.eu), URL: [www.bg-da.eu](http://www.bg-da.eu)