contact center
INSTITUTE

CERTIFICADO
DE PARTICIPACIÓN

OTORGADO A:
Tamara Otero Alvarez

NIF:
44847813K

Ha realizado la Acción Formativa

Grupo 1 / durante los días
09/10/2024 al 14/11/2024 con una duración total de
25 horas en la modalidad formativa presencial

Firma:
AGUSTÍ MOLÍAS
Contact Center Institue

Firma:

participante

CONTENIDOS
IMPARTIDOS

Módulo 1: Liderazgo de equipos en el Contact Center
- Conceptualización del Líder de Equipo
- Estilos de Liderazgo
- Motivación de Equipos

Módulo 2: Operaciones: KPIs y argumentarios
- KPIs y su Gestión Operacional
- Argumentarios y Adaptación al Canal

Módulo 3: Calidad
- Gestión de la Calidad en el Contact Center
- Ingredientes de la Calidad en el Contact Center
- El Feedback con Nuestro Equipo
- El Plan de Acción y sus Fases

Módulo 4: Coaching para el Contact Center
- Introducción al Coaching
- El feedback con nuestro equipo
- El plan de acción y sus fases

Módulo 5: Gestión Emocional
- Inteligencia Emocional
- Gestión del Estrés

contact center INSTITUTE