

STUDIUM MENEDŻER CONTACT CENTER

*Wydział Zarządzania Uniwersytetu Warszawskiego
Polskie Stowarzyszenie Marketingu SMB*



Studium Menedżer Contact Center
WYDZIAŁ ZARZĄDZANIA UNIwersYTETU WARSZAWSKIEGO

Jedyny w Polsce program rozwoju kompetencji i postaw menedżerskich dedykowany branży CC

- Unikalny na rynku certyfikat uczelni wyższej i stowarzyszenia branżowego
- Ponad 200 godzin szkoleń i warsztatów
- Szkolenia menedżerskie - standardy zarządzania
- Studia przypadków - spotkania z ekspertami branży
- Członkostwo w Klubie Menedżerów CC LinkedIn
- NOWOŚĆ! Zajęcia również w wersji hybrydowej

NOWOŚĆ!
ZAJĘCIA W WERSJI
HYBRYDOWEJ

**JEDYNY NA RYNKU
CERTYFIKAT!
UCZELNIA WYŻSZA
+ STOWARZYSZENIE**

**PONAD 200
GODZIN!
SZKOLEŃ
I WARSZTATÓW**



IDEA PROGRAMU

Studium Menedżer Contact Center to jedyny w Polsce i unikalny na skalę europejską program edukacyjny o randze akademickiej dla branży contact center. Jest dedykowany menedżerom, supervisorom, kierownikom, specjalistom oraz osobom aspirującym do zarządzania jednostkami zdalnej obsługi klienta i sprzedaży lub ich poszczególnymi obszarami/zespołami.

Głównym celem Studium jest **rozwój kompetencji** kadry zarządzającej działami cc i w konsekwencji nieustanne **podnoszenie standardów** zdalnej komunikacji z klientami na polskim rynku.

Projekt prowadzony jest wspólnie przez **Wydział Zarządzania Uniwersytetu Warszawskiego** oraz **Polskie Stowarzyszenie Marketingu SMB** - to unikalne na rynku połączenie dwóch organizacji, których misją i podstawą działania są edukacja i rozwój kompetencji oraz rynkowych standardów.

Studium nie jest jedynie cyklem zaawansowanych szkoleń - to kompleksowy, wielowymiarowy, ale przede wszystkim **spójny i kompletny program** rozwoju kompetencji i postaw, dzięki któremu jego absolwenci stają się skutecznymi menedżerami CC o wszechstronnej wiedzy i szerokich horyzontach.



Studium Menedżer Contact Center

PROGRAM STUDIUM



Program Studium jest oparty na metodyce nauczania **Wydziału Zarządzania Uniwersytetu Warszawskiego** (tam też odbywają się zajęcia). Dostosowany został do specyfiki branży CC i obejmuje wyłącznie kluczowe obszary wiedzy niezbędnej do sprawnego zarządzania najważniejszymi elementami takich jednostek.

Studium **rozwija kluczowe kompetencje menedżera CC** w szczególności w zakresie zarządzania zespołem (skuteczna komunikacja, udzielanie informacji zwrotnej) i innymi kluczowymi elementami (procesy, projekty, jakość).

Rozwijaj kluczowe kompetencje menedżera CC, buduj sieć kontaktów zawodowych, współpracuj z wybitnymi wykładowcami!

Studium rozwija także **postawy**, którymi musi charakteryzować się obecnie sprawny menedżer (przywództwo, kreatywność, umiejętność prezentacji i wywierania wpływu).

Udział w Studium to unikalna okazja do wielomiesięcznej **współpracy z wybitnymi wykładowcami** - praktykami zarządzania oraz ekspertami rynku CC, a także innymi uczestnikami kursu. Szeroka **sieć kontaktów zawodowych**, którą Studium pozwala rozwijać, to ważny element dla skutecznych menedżerów w branży.



Studium Menedżer Contact Center

PROGRAM STUDIUM

Nauka w ramach Studium ma bardzo **praktyczny charakter**. Większość zajęć ma **formułę warsztatów**, a część wymaga wykonania praktycznych zadań określonych przez wykładowców. Wykłady uzupełniane są **dyskusją oraz wymianą doświadczeń** między uczestnikami i prowadzącymi zajęcia ekspertami.

Spójny i kompletny program nauki oraz regularne zjazdy zapewniają **najwyższą skuteczność pozyskiwania wiedzy i wdrażania zmian** w codziennej praktyce zawodowej uczestników programu.



**OTRZYMAJ
JEDYNY NA RYNKU
CERTYFIKAT
DLA BRANŻY CC
O RANDZE
AKADEMICKIEJ!**

Ukończenie Studium, czyli m.in. zaliczenie egzaminu pisemnego, zapewnia uzyskanie **certyfikatu** Wydziału Zarządzania Uniwersytetu Warszawskiego oraz Polskiego Stowarzyszenia Marketingu SMB – jest to jedyny na rynku certyfikat o randze akademickiej potwierdzający uzyskanie kompetencji w branży CC.



Studium Menedżer Contact Center

KLUCZOWE OBSZARY STUDIUM



ZARZĄDZANIE ZESPOŁEM

- Zarządzanie przez cele
- Teorie motywacji w praktyce CC
- Standardy oceny pracy i zasady udzielania informacji zwrotnych
- Zwiększanie efektywności zespołów CC
- Narzędzia rozwojowe dla pracowników CC
- Zarządzanie oporem przed zmianą

- Role współczesnego menedżera
- Przywództwo
- Kreatywność w biznesie
- Sztuka prezentacji
- Negocjacje
- Savoir vivre w biznesie



KOMPETENCJE OSOBISTE MENEDŻERA

- Zarządzanie projektami w CC
- Zarządzanie procesami CC
- Podstawy zarządzania jakością
- Funkcje zarządcze wewnątrz CC
- Współpraca CC z jednostkami zewnętrznymi
- Raportowanie i analiza danych w CC



ZARZĄDZANIE KLUCZOWYMI OBSZARAMI CC

- Zagadnienia prawne CC
- Design thinking w CC
- Organizacja pracy zdalnej w CC



ZAGADNIENIA DODATKOWE

KLUCZOWE KOMPETENCJE

PRZYWÓDZTWO

Zostań prawdziwym liderem - zdobądź wiedzę z zakresu motywacji oraz wywierania wpływu, aby lepiej zarządzać zespołem i realizować cele.

SZTUKA PREZENTACJI, NEGOCJACJI I SAVOIR VIVRE W BIZNESIE

Naucz się profesjonalnie prezentować na spotkaniach oraz negocjować w środowisku biznesowym.

FEEDBACK ORAZ OCENA PRACY

Rozwiń umiejętności udzielania informacji zwrotnej, aby budować zaangażowanie i motywację oraz podnosić efektywność pracy współpracowników.

ZWIĘKSZANIE EFEKTYWNOŚCI ZESPOŁÓW CC

Przejdź dwudniowe szkolenie z metody FRIS, która opisuje konkretne sposoby myślenia i działania ludzi. Naucz się, jak wykorzystywać własne naturalne predyspozycje oraz członków zespołu.

NARZĘDZIA ROZWOJOWE DLA PRACOWNIKÓW CC

Poznaj nowoczesne formy rozwoju kompetencji pracowników i zwiększ efektywność zespołów w CC. Zyskaj bogate źródło inspiracji w oparciu o sprawdzone praktyki innych organizacji.

ZARZĄDZANIE ZMIANĄ

Umiejętnie wprowadzaj zmiany w organizacji i naucz się jak zarządzać oporem przed zmianą.

ZARZĄDZANIE PRZEZ CELE

Wykorzystaj metody zarządzania przez cele i naucz się je przekładać na indywidualne cele pracowników, podnosząc ich motywację, aktywność i zaangażowanie.

ZARZĄDZANIE PROJEKTAMI, PROCESAMI I JAKOŚCIĄ

Poznaj podstawy zarządzania tymi kluczowymi dla cc zagadnieniami. Poznaj aspekty zarządzania nimi w praktyce - warsztaty uwzględniają specyfikę działalności CC.

RAPORTOWANIE I ANALIZA DANYCH

Dowiedz się, co i jak warto raportować. Poznaj sprawdzone metody określania KPI oraz osobiste systemy analizy danych doświadczonych menedżerów CC.

ZAGADNIENIA PRAWNE

Poznaj kluczowe przepisy i regulacje prawne istotne w działalności CC.

ORGANIZACJA PROJEKTU

STUDIUM TO NIE POJEDYNCZE SZKOLENIA TYLKO KOMPLEKSOWY, SPÓJNY I WIELOMIESIĘCZNY PROGRAM ROZWOJU KOMPETENCJI I POSTAW MENEĐŻERSKICH



TERMINY

4 edycja trwa od października 2021 do czerwca 2022 r.

Szczegółowy harmonogram zjazdów zostanie opublikowany we wrześniu.

Zjazdy odbywają się w weekendy 1 lub 2 razy w miesiącu. Ułatwia to pogodzenie pracy zawodowej z podjęciem Studium.



MIEJSCE

Zajęcia w ramach Studium odbywają się na Wydziale Zarządzania Uniwersytetu Warszawskiego (ul. Szturmowa 1/3).

NOWOŚĆ: Istnieje możliwość udziału w zajęciach Studium w modelu hybrydowym.



FORMUŁA ZAJĘĆ

Formuła zajęć jest warsztatowa, co zapewnia skuteczne wdrożenie wiedzy do praktyki działania uczestników Studium. W ramach niektórych zajęć wymagane jest zrealizowanie zadań określonych przez wykładowców.

Nauka kończy się egzaminem pisemnym. Uzyskanie certyfikatu ukończenia Studium wymaga zdobycia pozytywnej oceny z egzaminu oraz obecności na zajęciach i realizacji zadań przedmiotowych.





TWOJA INWESTYCJA

TWOJA INWESTYCJA	DOFINANSOWANIE *	RABAT **	PŁATNOŚĆ
8 400 ZŁ	6 400 ZŁ	6 300 ZŁ	10 RAT PO 630 ZŁ
8 200 ZŁ	6 200 ZŁ	6 100 ZŁ	4 RATY PO 1 525 ZŁ
8 100 ZŁ	6 100 ZŁ	6 000 ZŁ	2 RATY PO 3 000 ZŁ
8 000 ZŁ	6 000 ZŁ	5 900 ZŁ	WPŁATA JEDNORAZOWA

* DZIĘKI WSPÓŁPRACY SMB Z FUNDACJĄ NA RZECZ WYDZIAŁU ZARZĄDZANIA UW MOŻLIWE JEST UZYSKANIE DOFINANSOWANIA UDZIAŁU W STUDIUM W KWOCIE 2 000 ZŁ DLA PIERWSZYCH 30 OSÓB.

** W PRZYPADKU ZAPISU NA STUDIUM W SIERPNIU 2021 R. UCZESTNIK MOŻE SKORZYSTAĆ Z DODATKOWEGO RABATU W WYSOKOŚĆ 100 ZŁ.



Studium Menedzer Contact Center

UNIKALNE KORZYŚCI Z UDZIAŁU

ROZWIŃ KLUCZOWE KOMPETENCJE MENEDŻERSKIE

Trenuj umiejętności zarządcze podczas szkoleń i warsztatów i zostań wszechstronnie wykształconym menedżerem.

ZOSTAŃ JEDNYM Z PIERWSZYCH CERTYFIKOWANYCH MENEDŻERÓW CC - WYRÓŻNIJ SIĘ NA RYNKU

Otrzymaj jedyny na rynku certyfikat poświadczający kwalifikacje zawodowe w branży CC wydawany absolwentom Studium przez Wydziału Zarządzania Uniwersytetu Warszawskiego i Polskie Stowarzyszenie Marketingu SMB.

POSZERZ SWOJĄ PERSPEKTYWĘ

Poznaj różnorodne podejście do kluczowych zagadnień z zakresu zarządzania, rozwijaj swoje osobiste predyspozycje i buduj unikalną postawę menedżerską. Zostań liderem w organizacji i inspirującym przywódcą swojego zespołu.



BUDUJ SIĘĆ KONTAKTÓW ZAWODOWYCH

Poznaj wybitnych wykładowców uniwersyteckich i praktyków branży CC. Dyskutuj o najlepszych rozwiązaniach z innymi uczestnikami Studium.

CZERP INSPIRACJE Z WIEDZY I DOŚWIADCZEŃ INNYCH

Ucz się od ekspertów, którzy podzielą się z Tobą własnym doświadczeniem oraz dobrymi praktykami z własnych organizacji. Analizuj case studies, które są bogatym źródłem praktycznych rozwiązań i inspiracji. Poznaj najnowsze rozwiązania stosowane w najlepszych cc w Polsce i na świecie.

KORZYSTAJ Z MATERIAŁÓW BRANŻOWYCH

Uczestnicy Studium otrzymują materiały dotyczące branży, które mogą od razu wykorzystać w codziennej pracy. To dostęp do gotowych rozwiązań, bazy pomysłów oraz narzędzi do wykorzystania w pracy menedżera.

DOŁĄCZ DO KLUBU MENEDŻERÓW CC

Dołącz do dyskusji absolwentów i uczestników Studium, a także zaproszonych ekspertów i praktyków rynku na zamkniętej grupie LinkedIn. Członkowie Klubu mogą także korzystać z wielu specjalnych ofert dostępnych tylko dla nich.



Studium Menedżer Contact Center

OPINIE ABSOLWENTÓW



PIOTR NOWAK

SPECJALISTA DS JAKOŚCI WSPÓŁPRACY Z PARTNERAMI W BENEFIT SYSTEM

"Chcąc określić Studium Menedżer Contact Center jednym słowem najtrafniejszym będzie MOŻLIWOŚĆ. Studium to okazja do nabycia niezbędnych umiejętności, szansa podniesienia kwalifikacji.

Możność wydobycia swojego potencjału oraz przede wszystkim sposobność na poznanie wyjątkowych ludzi. Ludzi, którzy poprzez wymianę doświadczenia podnoszą standardy w Contact Center. Cieszę się, że sam otrzymałem taką MOŻLIWOŚĆ i nie omieszkałem wziąć udziału w kolejnej edycji, do czego zachęcam wszystkich, którzy jeszcze ze Studium nie mieli styczności."

ALEKSANDRA JACKIEWICZ

KIERUJĄCA ZESPOŁEM ZAPEWNIENIA I KONTROLI JAKOŚCI W DEP. BANKOWOŚCI BEZPOŚREDNIEJ W BANKU MILLENNIUM

"Dzięki III edycji Studium Menedżera CC mogłam uczestniczyć w zajęciach prowadzonych przez wysoko wykwalifikowaną kadrę wykładowców, a co najważniejsze praktyków z branży CC.

Był to czas intensywnych warsztatów, dzięki, którym poszerzyłam i ugruntowałam wiedzę. Poznałam wielu menadżerów z branż CC, z którymi wielokrotnie dyskutowaliśmy na zajęciach poszukując najlepszych rozwiązań. Uważam, że udział w Studium był jedną z lepszych inwestycji."



PAWEŁ WIERZBICKI

KOORDYNATOR DS. WZNOWIEŃ I DOSPRZEDAŻY PRODUKTÓW ELEKTRONICZNYCH WOLTERS KLUWER POLSKA

"Studium to dla mnie niezwykle doświadczenie. Doskonała okazja, by spojrzeć na swoją pracę z dystansem, poznać opinie specjalistów i praktyków, a przede wszystkim potężna dawka inspiracji. Kolejny krok ku doskonaleniu siebie i pracowników. Zderzenie ludzi z branży z wiedzą naukową i najnowszymi trendami to mieszanka, która zadowoli każdego kandydata!"



Więcej informacji znajdziesz tutaj:

<https://smb.pl/news/studium-glos-uczestnikow>



Studium Menedżer Contact Center

SYLWETKI WYKŁADOWCÓW

dr hab. MARIUSZ TROJANOWSKI

Akademik oraz praktyk komunikacji marketingowej i sprzedaży, trener biznesu.

Zajmuje się komunikacją w biznesie (w tym sztuką prezentacji i wystąpień publicznych), zarówno naukowo jak i praktycznie. Przygotowuje pracowników do prowadzenia wystąpień publicznych – prezesów, dyrektorów, specjalistów pracujących w różnych obszarach branżowych.

Doktor habilitowany, profesor uczelni. Pracownik Katedry Marketingu Wydziału Zarządzania Uniwersytetu Warszawskiego. Uczestnik programu edukacyjnego dla nauczycieli biznesu (Colloquium on Participant-Centered Learning) w Harvard Business School w USA. W latach 2005-2009 Dyrektor Strategiczny w agencji Momentum Worldwide (Grupa McCann Erikson Polska). Posiada wieloletnie doświadczenie

w komercjalizacji wiedzy marketingowej, we wspieraniu ludzi biznesu oraz ich firm w osiąganiu przez nich swoich celów. Klientami były średnie jak i największe przedsiębiorstwa krajowe i międzynarodowe.

Opublikował kilkadziesiąt artykułów w pismach fachowych na temat komunikacji, marketingu i sprzedaży. Autor m.in. książek: „Prezentacje i wystąpienia w biznesie. Istota, uwarunkowania, badania” oraz „Marketing bezpośredni. Istota, zarządzanie, instrumenty”.



KATARZYNA BRZOWSKA

Head of Operational Excellence, Teleperformance Polska

Od ponad 20 lat zajmuje się doskonaleniem obszarów obsługi klienta i sprzedaży w organizacjach o różnej skali i branży. Prowadzi międzynarodowe projekty standaryzacji i wdrażania procesów usługowych w oparciu o aktualne benchmarki Customer Experience oraz rozwiązania technologiczne, uparcie namawiając do holistycznego podejścia w zarządzaniu zmianą.

Ekspert w obszarach projektowania procesów i wdrożeń Contact Centre, pragmatycznego podejścia do Omnichannel i digitalizacji. Prowadzi prelekcje i szkolenia w zakresie zarządzania Contact Center, CX, projektów transformacyjnych oraz praktycznego zarządzania jakością.



dr hab. TOMASZ OCHINOWSKI

Trener biznesu, przedsiębiorca - od 2011 roku prowadzi i zarządza stale rozwijającą się firmę szkoleniowo-doradczą Circinus Training Center. W 2019 roku uznany za jednego z 25 najbardziej wpływowych i najważniejszych osób w branży customer care jako dostawca usług szkoleniowo-rozwojowych dla branży. Wspiera w rozwoju firmy i organizacje, które chcą budować zaangażowanie pracowników, a jedną z ich największych wartości są ludzie. To co robi, daje ludziom możliwość rozwoju, a co więcej przekłada się bezpośrednio na efekty osobiste i biznesowe. Od ponad 13 lat realizuje szkolenia i projekty rozwojowo-doradcze – to ponad 12 000 tysięcy godzin rozwojowych zainwestowanych w pracę z Partnerami w biznesie. Wykładowca akademicki Uniwersytetu Warszawskiego oraz Poznańskiego Collegium DaVinci, edukuje przyszłych managerów call i contact center oraz coachów i doradców dzieląc się swoją wiedzą i praktycznym doświadczeniem. Ceniony juror konkursów branżowych – od 10 lat współpracujący z SMB przy konkursie Telemarketer Roku.



Studium Menedzer Contact Center



LISTA WYKŁADOWCÓW

- **ŁUKASZ ĆWIK** - Przedsiębiorca, certyfikowany trener, mentor / Design Thinking w CC oraz Zarządzanie zmianą w organizacji.
- **RAFAŁ DYWAN** - Direct Banking Department Director w Millenium Bank / Funkcje zarządcze w CC.
- **TOMASZ GRZYBOWSKI** - Managing Partner w Core Group / Zagadnienia prawne w CC.
- **WOJCIECH KARASZEWSKI** - Były żołnierz wojsk specjalnych, obecnie biznesman / Przywódctwo.
- **MICHAŁ KARZEL** - Executive Advisor, Interim manager, Coach / Raportowanie w CC oraz Praca zdalna i hybrydowa jako nowy standard organizacji pracy w CC.
- **MARIUSZ KRAWIEC** - Były żołnierz wojsk specjalnych, obecnie Biznesmen / Zarządzanie projektami.
- **MARTA LEWIŃSKA** - Coach, trener, psycholog / Narzędzia rozwojowe dla pracowników CC.
- **JULITA MAJCZYK** - Doktor nauk ekonomicznych w zakresie nauk o zarządzaniu, adiunkt na Wydziale Zarządzania Uniwersytetu Warszawskiego / Zarządzanie procesami w CC.
- **PAWEŁ MUSIAŁOWSKI** - Menedżer, trener i szkoleniowiec, mówca publiczny w Aksjomat Training Institute, Partner w Phinance S.A. / Zarządzanie przez cele.
- **DARIUSZ PIEKARSKI** - Wykładowca na studiach podyplomowych w Wyższa Szkoła Bankowa w Gdańsku, strateg i lider biznesu / Kreatywność w biznesie.
- **ADAM PLUCIŃSKI** - CEO, Dyrektor Zarządzający – Trener Biznesu / Standardy oceny pracy i zasady udzielania informacji zwrotnych oraz Zwiększanie efektywności zespołów CC.
- **AGATA SYREK-PALCZEWSKA** - Head of Contact Center w Bank Millennium / Współpraca CC z jednostkami zewnętrznymi.
- **KATARZYNA SZCZEPAŃSKA** - prof. dr hab. na Uniwersytecie Warszawskim / Zarządzanie jakością w CC.
- **BEATA TOKAJ-SMOCZKIEWICZ** - Ekspertka, trenerka i konsultantka z dziedziny etykiety biznesu negocjacji i obsługi klienta/ Savoir vivre w biznesie.
- **MARIUSZ TROJANOWSKI** - Doktor habilitowany, profesor uczelni. Pracownik Katedry Marketingu Wydziału Zarządzania Uniwersytetu Warszawskiego/ Sztuka prezentacji oraz Negocjacje.
- **KATARZYNA BRZOWSKA** - Head of Operational Excellence and Digitalization / Doskonalenie procesów w CC.
- **TOMASZ OCHINOWSKI** - dr hab. Kierownik katedry Psychologii i Socjologii Zarządzania na Uniwersytecie Warszawskim / Teorie motywacji w praktyce CC oraz Role współczesnego menedżera.



ROZWIŃ SWOJĄ KARIERĘ ZAWODOWĄ!

Dołącz do jedyne go w Polsce programu rozwoju kompetencji menedżerskich dedykowanego dla branży CC!

✓ Wypełnij formularz zgłoszeniowy

✓ Wyślij formularz i CV

POBIERZ
FORMULARZ ZGŁOSZENIOWY

Szczegółowych informacji na temat Studium udziela:

Jarosław Iżycki

Kierownik projektu Studium

Tel: +48 785 408 500

Formularz należy wysłać na adres:

jaroslaw.izycki@smb.pl

ZAPRASZAMY DO KONTAKTU!

Strona Studium:

<https://smb.pl/dzial/studium-menedzer-contact-center>



Studium Menedzer Contact Center