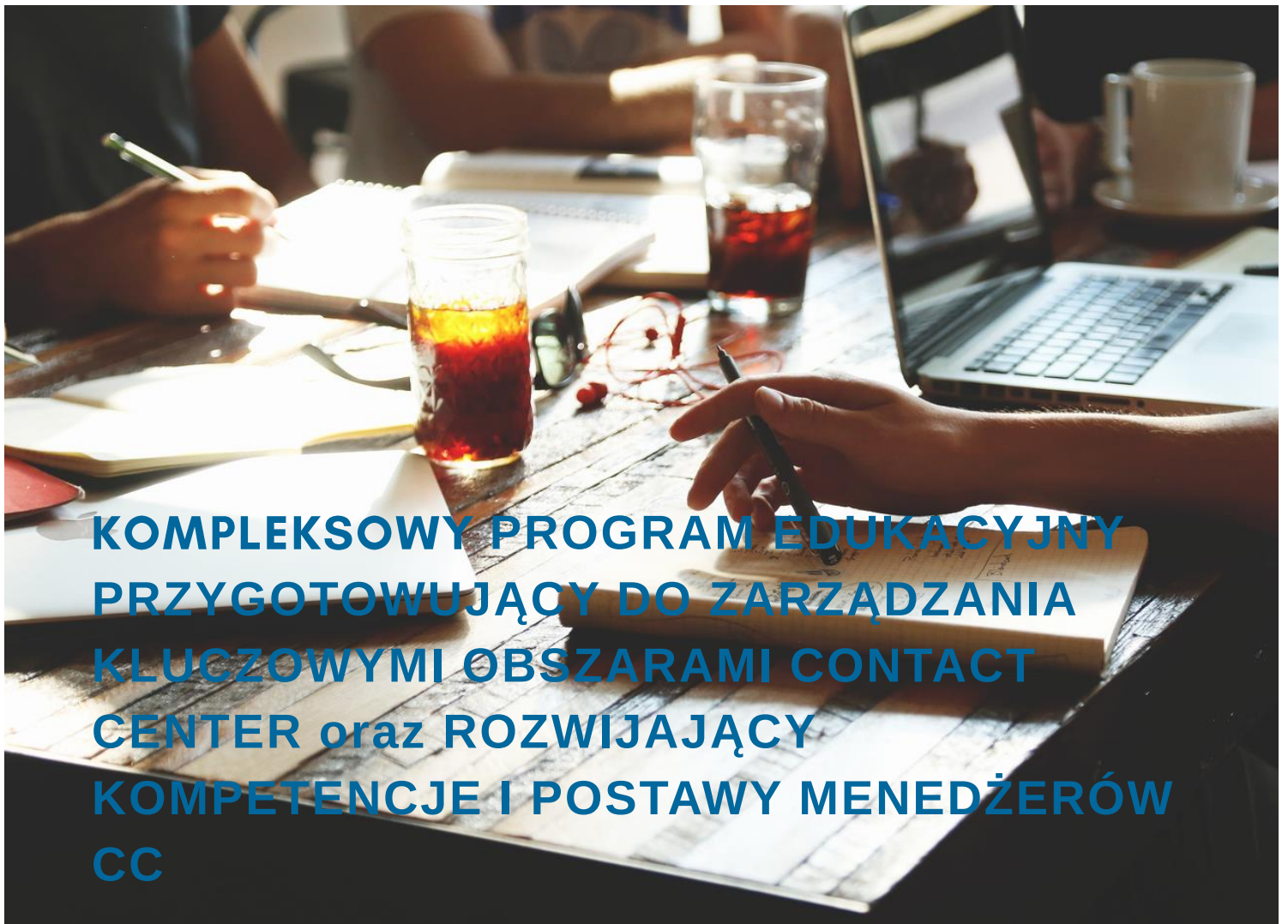




Studium Menedżer Contact Center



**KOMPLEKSOWY PROGRAM EDUKACYJNY
PRZYGOTOWUJĄCY DO ZARZĄDZANIA
KLUCZOWYMI OBSZARAMI CONTACT
CENTER oraz ROZWIJAJĄCY
KOMPETENCJE I POSTAWY MENEDŻERÓW
CC**

Studium Menedżer Contact Center to pierwszy w Polsce i unikalny na skalę europejską program edukacyjny o randze akademickiej dedykowany team leaderom, kierownikom, supervisorom, specjalistom cc oraz osobom aspirującym do zarządzania całymi jednostkami zdalnej obsługi klienta i sprzedaży.

Studium nie jest jedynie zaawansowanym szkoleniem – to kompleksowy, wielowymiarowy i wielomiesięczny program rozwoju kompetencji i postaw, dzięki któremu jego absolwenci stają się skutecznymi menedżerami o wszechstronnej wiedzy i szerokich horyzontach. Program Studium oparty jest na metodyce nauczania Wydziału Zarządzania UW (tam też odbywają się zajęcia). Dostosowany został do specyfiki cc i obejmuje wyłącznie kluczowe obszary wiedzy niezbędnej do sprawnego zarządzania najważniejszymi elementami takich jednostek.



ZAŁOŻENIA PROGRAMU

Studium rozwija kluczowe kompetencje menedżera cc, w szczególności w zakresie zarządzania zespołem (motywowanie, skuteczna komunikacja, udzielanie informacji zwrotnej) i innych kluczowych elementów cc (projekty, procesy, jakość), a także rozwija postawy, którymi musi charakteryzować się współczesny menedżer (przywództwo, kreatywność, umiejętność prezentacji i wywierania wpływu, savoir vivre w biznesie).

Udział w Studium to okazja do wielomiesięcznej współpracy z wybitnymi wykładowcami praktykami zarządzania oraz ekspertami rynku cc, a także innymi uczestnikami kursu. Studium to projekt, który zapewnia większy poziom branżowego networkingu i wymiany doświadczeń zawodowych.

Ukończenie Studium (egzamin pisemny) zapewnia uzyskanie dyplomu Fundacji na rzecz Wydziału Zarządzania Uniwersytetu Warszawskiego i Polskiego Stowarzyszenia Marketingu SMB – jest to jedyny na rynku certyfikat poświadczający uzyskanie ustandaryzowanych kompetencji branżowych.

Kluczowe obszary Studium	Przedmioty
Zarządzanie zespołem	<ul style="list-style-type: none"> • Zarządzanie przez cele • Teorie motywacji w praktyce cc • Standardy oceny pracy i zasady udzielania informacji zwrotnych • Zwiększanie efektywności zespołów cc • Narzędzia rozwojowe dla pracowników contact center • Zarządzanie oporem przed zmianą
Budowa i rozwój kompetencji menedżera	<ul style="list-style-type: none"> • Rola współczesnego menedżera • Przywództwo • Kreatywność w biznesie • Sztuka prezentacji • Negocjacje • Savoir vivre w biznesie
Zarządzanie kluczowymi obszarami contact center	<ul style="list-style-type: none"> • Zarządzanie projektami (PMI) • Zarządzanie procesami • Zarządzanie jakością • Funkcje zarządcze wewnątrz cc, współpraca cc z jednostkami zewnętrznymi • Raportowanie w cc • Podstawy standardu COPC
Zagadnienia dodatkowe	<ul style="list-style-type: none"> • Wprowadzenie do marketingu bezpośredniego • Zagadnienia prawne contact center • Design thinking • Telepraca

Studium prowadzone jest w formie studiów Zaocznych. Program obejmuje 208 godzin dydaktycznych. Zjazdy odbywają się 1-2 razy w miesiącu (w weekendy) stacjonarnie (wsparcie w modelu on-line)

TERMINY

(21-22 listopada 2020, 5-6 grudnia 2020, 9-10 stycznia 2021, 23-24 stycznia 2021, 6-7 lutego 2021, 20-21 lutego 2021, 6-7 marca 2021, 20-21 marca 2021, 10-11 kwietnia 2021, 24-25 kwietnia 2021, 15-16 maja 2021, 29-30 maja 2021, 12-13 czerwca 2021)

PRZYWÓDZTWO

Poznaj 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.

KREATYWNOŚĆ W BIZNESIE

Zostań wizjonerem i udoskonalaj organizację w oparciu o najnowsze narzędzia z zakresu design thinking.

FEEDBACK ORAZ OCENA PRACY

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

ZARZĄDZANIE ZMIANĄ

Umiejętnie wprowadzaj zmiany w organizacji i zarządzaj 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.



ZWIĘKSZENIE EFEKTYWNOŚCI ZESPOŁÓW CC

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

ZARZĄDZANIE PROJEKTAMI, PROCESAMI I JAKOŚCIĄ

Przejdź dwudniowe szkolenia z zarządzania projektami i naucz się realizować cele projektów typowych dla środowiska cc. Dowiedz się jak optymalizować i zarządzać procesami biznesowymi oraz jakością pracy.

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.

ZAGADNIENIA PRAWNE CONTACT CENTER

Zapoznaj się z kluczowymi przepisami i regulacjami prawnymi ważnymi w działalności cc.

PODSTAWY STANDARDU COPC

Poznaj wytyczne COPC i zidentyfikuj obszary, w których twoja organizacja może podnieść efektywność i skuteczność działań. Dołącz do grona ekspertów branżowych.

ROZWIŃ KLUCZOWE KOMPETENCJE MENEDŻERSKIE

Trenuj umiejętności zarządcze podczas szkoleń i warsztatów i zostań wszechstronnie wykształconym menedżerem. Otrzymaj certyfikat Wydziału Zarządzania Uniwersytetu Warszawskiego i SMB poświadczający kwalifikację zawodowe.

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.

WYRÓŻNIJ SIĘ NA RYNKU

Specjalistyczna wiedza i unikalna postawa to niezbędny krok do zastania ekspertem w branży contact center. Zostań jednym z pierwszych certyfikowanych menedżerów cc w kraju.



UNIKALNE KORZYŚCI Z UDZIAŁU W STUDIUM

BUDUJ SIEĆ KONTAKTÓW ZAWODOWYCH, CZERP INSPIRACJE Z WIEDZY I DOŚWIADCZEŃ INNYCH

Poznaj wybitnych wykładowców uniwersyteckich, praktyków biznesu, którzy podzielą się z Tobą własnym doświadczeniem oraz dobrymi praktykami z własnych organizacji. Dyskutuj o najlepszych rozwiązaniach z innymi uczestnikami Studium, analizuj case studies, które są bogatym źródłem praktycznych rozwiązań i inspiracji do wdrażania zmian w organizacji.

Poznaj najnowsze rozwiązania stosowane w największych firmach w Polsce.

DOŁĄCZ DO KLUBU MENEDŻERÓW CC

Uczestnicy Studium Menedżer Contact Center otrzymują zaproszenie do bezpłatnego członkostwa w klubie menedżerów, który zrzesza absolwentów i uczestników Studium oraz ułatwia kontakt z największymi ekspertami branży cc.

Członkowie Klubu mogą korzystać z wielu specjalnych ofert dostępnych tylko dla nich.

Twoja inwestycja	Cena standardowa	Cena – stypendium Fundacji
Czesne – płatność jednorazowa	8 000 zł	6 000 zł
Czesne – płatność w 2 ratach	8 200 zł	6 200 zł
Czesne – płatność w 4 ratach	8 400 zł	6 400 zł

WARUNKI UDZIAŁU

Dzięki współpracy Polskiego Stowarzyszenia Marketingu SMB z Fundacją na rzecz Wydziału Zarządzania UW możliwe jest uzyskanie dofinansowania udziału w Studium w kwocie 2 000 pln.

Zgłoś się już teraz – liczba miejsc ograniczona.

Organizacje, które zdecydują się zainwestować w rozwój większej liczby przedstawicieli kadry kierującej cc mogą uzyskać dodatkowe rabaty.

Jesteś członkiem Polskiego Stowarzyszenia Marketingu SMB?

Skorzystaj ze specjalnej oferty udziału w Studium.

Termin rekrutacji:

do 19 listopada

Wymagane dokumenty:

- podanie o przyjęcie na Studium (do pobrania tutaj)
- CV

Miejsce składania dokumentów:

Wydział Zarządzania UW

ul. Szturmowa 1/3, 02-678 Warszawa,
pok. B004

pon.-pt.: 10.00 - 16.00

tel.: +48 22 55 34 190

mail: zgloszenie@wz.uw.edu.pl



WARUNKI UDZIAŁU, KONTAKT



ZAINWESTUJ
w rozwój
kompetencji,
zdobądź kwalifikacje
i rozwiń karierę w
branży **contact**
center!

**Szczegółowych informacji na temat
Studium udziela:**

Jarosław Izycki, jaroslaw.izycki@smb.pl,
+48 785 408 500

Strona Studium

[https://smb.pl/dzial/studium-
menedzer-contact-center](https://smb.pl/dzial/studium-menedzer-contact-center)