

Certyfikat Wydziału Zarządzania Uniwersytetu Warszawskiego
i Polskiego Stowarzyszenia Marketingu SMB

Członkostwo w klubie Menedżerów CC

Ponda 200 h szkoleń i wykładów

Szkolenia menedżerskie

Spotkania z ekspertami



Studium Menedżer Contact Center
WYDZIAŁ ZARZĄDZANIA UNIWERSYTETU WARSZAWSKIEGO

Wizyty studyjne i wizje lokalne w ciekawych CC

NOWOŚĆ! Zajęcia również w wersji hybrydowej



**Największy w Polsce program rozwoju kompetencji
menedżerskich dedykowany branży CC**

IV edycja 2021/2022 Warszawa

PROGRAM PROJEKTU

Studium to ponad 200 h szkoleń oraz wykładów merytorycznych

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 Uniwersytetu Warszawskiego (tam też odbywają się zajęcia). Dostosowany został do specyfiki cc i obejmuje wyłącznie kluczowe obszary wiedzy niezbędnej do sprawnego zarządzania najważniejszymi elementami takich jednostek.



PROGRAM PROJEKTU

Otrzymaj certyfikat Wydziału Zarządzania Uniwersytetu Warszawskiego i Polskiego Stowarzyszenie Marketing SMB

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 certyfikatu Wydziału Zarządzania Uniwersytetu Warszawskiego i Polskiego Stowarzyszenia Marketingu SMB – jest to jedyny na rynku certyfikat o randze akademickiej poświadczający uzyskanie ustandaryzowanych kompetencji branżowych.



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 contact center
- Zarządzanie oporem przed zmianą



Budowa i rozwój kompetencji menedżera

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



Zarządzanie kluczowymi obszarami contact center

- Zarządzanie projektami (PMI)
- Zarządzanie procesami
- Zarządzanie jakością
- Funkcje zarządcze wewnątrz cc, współpraca cc z jednostkami zewnętrznymi
- Raportowanie w cc
- Podstawy standardu COPC



Zagadnienia dodatkowe

- Wprowadzenie do marketingu bezpośredniego
- Zagadnienia prawne contact center
- Design thinking
- Organizacja pracy zdalnej w contact center





KLUCZOWE KOMPETENCJE MENEDŻERSKIE

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.





KLUCZOWE KOMPETENCJE MENEDŻERSKIE

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.

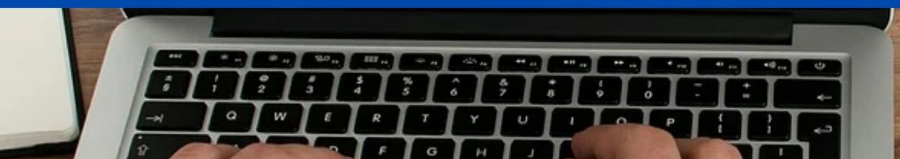
RAPORTOWANIE W CONTACT CENTER

Dowiedz się jak i co warto raportować. Poznaj sprawdzone metody określania KPI i naucz się, jak nimi efektywnie zarządzać.





ORGANIZACJA STUDIUM



Studium to 9-miesięczny program, który trwa od października 2021 do czerwca 2022 r. Szczegółowy harmonogram zjazdów zostanie opublikowany we wrześniu.

Zjazdy odbywają się w weekendy raz lub dwa razy w miesiącu, uwzględnione są przerwy świąteczne. Ułatwia to pogodzenie pracy zawodowej z podjęciem Studium.

NOWOŚĆ: Forma Studium jest hybrydowa, każdy uczestnik sam decyduje w jakiej formie będzie brał udział w poszczególnych zajęciach. Gwarantuje to komfort i elastyczność udziału.

Forma stacjonarna odbywa się na Wydziale Zarządzania Uniwersytetu Warszawskiego, Warszawa, ul. Szturmowa 1/3.

Szkolenia w ramach Studium to elastyczność wyboru

Forma online umożliwia udział w zajęciach, dyskusji oraz ćwiczeniach przez bezpłatną aplikację ZOOM.



UNIKALNE KORZYŚCI Z UDZIAŁU W STUDIUM



ROZWIŃ KLUCZOWE KOMPETENCJE MENEDŻERSKIE Trenuj umiejętności zarządcze podczas szkoleń i warsztatów i zostań wszechstronnie wykształconym menedżerem. Otrzymaj certyfikat Wydziału Zarządzania Uniwersytetu Warszawskiego i PSM SMB poświadczający kwalifikacje zawodowe i dołącz do grona absolwentów uczelni.

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.



WYRÓŻNI SIĘ NA RYNKU Specjalistyczna wiedza i unikalna postawa to niezbędny krok do zostania ekspertem w branży contact center. Zostań jednym z pierwszych certyfikowanych menedżerów cc w kraju.





UNIKALNE KORZYŚCI Z UDZIAŁU W STUDIUM



BUDUJ SIĘĆ 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.



OTRZYMAJ KOMPLET MATERIAŁÓW BRANŻOWYCH Uczestnicy Studium otrzymują materiały i podręczniki branżowe m.in. autora Sylwestra Kućmierzowskiego, które mogą wykorzystać w codziennej pracy. To dostęp do gotowych rozwiązań, bazy pomysłów oraz narzędzi do wykorzystania w pracy menedżera.



TWOJA INWESTYCJA

Twoja inwestycja	Dla pierwszych 30 osób mamy dofinansowanie Studium w wysokości 2 000 pln *	Koszt po rabacie 200 pln za wpisowe w lipcu **	Forma płatności
8 400 zł	6 400 zł	P R O M O C J A 6 200 zł	Wpłata w dziesięciu ratach po 620 zł
8 200 zł	6 200 zł	6 000 zł	Wpłata w czterech ratach po 1 500 zł
8 100 zł	6 100 zł	5 900 zł	Wpłata w dwóch ratach po 2 950 zł
8 000 zł	6 000 zł	5 800 zł	Wpłata jednorazowa

* Dzięki współpracy SMB z Fundacją na rzecz Wydziału Zarządzania UW możliwe jest uzyskanie dofinansowania udziału w Studium w kwocie 2 000 pln dla pierwszych 30 osób.

** W ramach wpłaty wliczone jest wpisowe 200 pln. Dla osób, które zapiszą się w lipcu, mamy dodatkowy rabat w wysokość 200 pln. Zapisz się już dziś i skorzystaj z dodatkowego rabatu!





REFERENCJE



Paweł Wierzbicki

Koordinator 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 opinię 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!"



Aleksandra Jackiewicz

Kierująca Zespołem Zapewnienia i Kontroli Jakości w Departamencie Bankowości Bezpośredniej w Banku Millennium

"Dzięki III edycji Studium Menadżera 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 jeną z lepszych inwestycji."

Więcej informacji znajdziesz tutaj:

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

<https://smb.pl/news/studium-menedzer-contact-center-edycja-202122>



SUCCESS

JAK ROZWINĄĆ SWOJĄ KARIERĘ ZAWODOWĄ?

Wypełnij
formularz
zgłoszeniowy



Wyślij
formularz i CV
na wskazany
adres
mailowy

Dołącz do
największego w
Polsce programu
rozwoju kompetencji
menedżerskich
dedykowanego dla
branży CC

[TUTAJ POBIERZ FORMULARZ ZGŁOSZENIOWY](#)

Szczegółowych informacji na temat Studium udziela:

Jarosław Iżycki

Kierownik projektu Studium

Nr kontaktowy: +48 785 408 500

Formularz należy wysłać na adres: jaroslaw.izycki@smb.pl

ZAPRASZAMY DO KONTAKTU

