

## Wdrażanie standardów jakości obsługi klientów. Wsparcie badawcze.

5-6 czerwca 2014 r.  
Warszawa

### Tematyka szkolenia

Uczestnicy poznają szeroką gamę narzędzi umożliwiających opracowanie standardów jakości obsługi zgodnie z potrzebami grupy docelowej i możliwościami doradców/sprzedawców.

### Do kogo kierowane jest szkolenie

Dla specjalistów zajmujących się wdrażaniem standardów jakości obsługi klientów.

### Korzyści dla uczestników

Po szkoleniu uczestnicy będą znali kluczowe zasady budowania standardów jakości obsługi.

Uczestnicy nabędą umiejętność przetwarzania potrzeb i oczekiwań grupy docelowej na standardy i standardów na narzędzia monitoringu

### Forma szkolenia

Dominującą formą są warsztaty. Trenerzy przewidzieli osiem ćwiczeń niezbędnych do poznania pełnego procesu wdrażania standardów.

Każda z części zostanie poprzedzona krótkim – kilkunastominutowym – wprowadzeniem teoretycznym. Każdy z bloków poparty będzie przykładami z branż: bankowej, telekomunikacyjnej, handlowej i usługowej.

Tradycyjnie trenerzy będą pracować na case'ach uczestników warsztatu.

### Stopień zaawansowania szkolenia

Szkolenie ma charakter średnio-zaawansowany. Przeznaczone jest dla osób stykających się monitorowaniem jakości, zamierzających uczestniczyć w pełnym procesie wdrażania standardów jakości obsługi.

### Szczegółowy zakres szkolenia

1. Badanie potrzeb grupy docelowej
2. Badanie możliwości doradców/sprzedawców
3. Opracowanie standardów jakości
4. Projektowanie badań jakości obsługi: narzędzia, próby
5. Opracowanie narzędzi badawczych do obserwacji terenowych
6. Testowanie standardów, testowanie narzędzi badawczych
7. Opracowanie wyników badań i ich Interpretacja
8. Implementacja wniosków z badań jakości



### Magdalena Szelągowska

Kierownik Wydziału Jakości i Standardów Sprzedaży w PTK Centertel. Absolwentka psychologii UKSW w Warszawie. Od 13 lat związana z obszarem jakości: kreacji, wdrożeń, monitoringu i modelowania standardów obsługi Klienta i standardów pracy. Prywatnie mężatka, mama Karoliny i Wojtka. Hobby: dużo czyta, próbuje pisać. Niedawno wydała pierwszą książkę, jest w trakcie przygotowywania dwóch kolejnych – w tym podręcznika o zarządzaniu jakością w praktyce.



### Arkadiusz Wódkowski

Rocznik 1969. Absolwent Uniwersytetu Warszawskiego. Pracował jako ankieter, szef sieci ankieterów, rekruter na wywiady, moderator, autor analiz i raportów. Obecnie jest konsultantem marketingowym. Specjalizuje się w opracowaniu, rewitalizacji i wdrażaniu standardów jakości obsługi klientów. Laureat nagrody Mercator w kategorii badania jakościowe. Autor najlepszego referatu na V Kongresie Badaczy. Był prezes Polskiego Towarzystwa Badaczy Rynku i Opinii. Prowadzi szkolenia i warsztaty systematycznie oceniane jako jedne z najlepszych.

koszt szkolenia: 1700 zł netto

Voucher PTBRiO do wykorzystania przez Członków