



## Online Training



# CERTIFIED CONTACT CENTER SUPERVISOR

Supervisor memegang peranan penting sebagai jembatan komunikasi antara kepentingan bisnis dengan kepentingan pelayanan. Untuk itu Supervisor Contact Center perlu menguasai berbagai tantangan dalam manajemen operasional contact center. **Certified Contact Center Supervisor (CCCS)** dirancang dan dikembangkan untuk membekali Supervisor dalam melaksanakan tugasnya.

Proses pembelajaran disusun dalam bentuk studi kasus, sehingga menjadi bekal bagi Supervisor dalam melakukan evaluasi dan pengembangan pelayanan. Metode diskusi yang digunakan memberikan kesempatan kepada peserta untuk berbagi pengetahuan dan pengalaman. Disamping itu peserta dibimbing untuk melakukan survei kepuasan pelanggan, menyusun laporan kinerja, menguasai proses penjadwalan, dan manajemen tenaga kerja.

## Objektif

1

Memahami peranan contact center dalam perusahaan dan organisasi serta mengenal tugas dan tanggung jawab Supervisor dalam menjalankan operasional contact center.

2

Memahami ruang lingkup dan tantangan operasional contact center serta memahami kebutuhan sumber daya yang mendukung ketersediaan pelayanan.

3

Melatih kemampuan peserta dalam menguasai metode pengawasan kualitas pelayanan, melakukan survei kepuasan pelanggan dan analisa pengembangan kualitas.

4

Melatih kemampuan peserta dalam menguasai perhitungan kebutuhan tenaga kerja serta penjadwalan, menghitung kebutuhan anggaran, menghitung kinerja agent dan contact center.

5

Melakukan sertifikasi atas kemampuan peserta dalam menjalankan operasional contact center.



### TARGET PESERTA

Supervisor dan Manager Contact Center.



### WAKTU DAN TEMPAT PELAKSANAAN

Informasi dapat dilihat melalui :  
<https://telexindo.com/training>



0811-807-5599



@telexindobizmart



[www.telexindo.com](http://www.telexindo.com)

MODUL	MATERI BELAJAR
Modul 1 : Peranan Contact Center	Membahas mengenai Fungsi Contact Center, Kebutuhan Sumber Daya, Kontribusi Contact Center dan Analisa Kontribusi Bisnis Contact Center.
Modul 2 : Manajemen Anggaran	Membahas mengenai Komponen Biaya Pelayanan, Komponen Biaya Telekomunikasi, Komponen Biaya Tenaga Kerja, Investasi Teknologi, Analisa Biaya Pelayanan dan Analisa Biaya Pelayanan.
Modul 3 : Manajemen Pelayanan	Membahas mengenai Kategorisasi Pelayanan, Alat Bantu Pelayanan, Pelayanan Email dan Sosial Media, Proses Kerja Pelayanan, Penyelesaian dan Tindak Lanjut.
Modul 4 : Manajemen Antrian	Membahas mengenai Desain Alur Antrian Pelayanan, Aplikasi Pengaturan Antrian, Kapasitas Pelayanan, Kecepatan Pelayanan.
Modul 5 : Manajemen Kualitas	Membahas mengenai Persepsi Kepuasan Pelanggan, Pengukuran Kepuasan Pelanggan, Parameter Kualitas Pelayanan, Alat Bantu Pengawasan Kualitas dan Analisa Pengembangan Kualitas Pelayanan.
Modul 6 : Manajemen Penjadwalan	Membahas mengenai Analisa Beban Pelayanan, Perhitungan Kebutuhan Agent, Simulasi Jadwal Kerja, Alat Bantu Penjadwalan dan Evaluasi Penjadwalan.
Modul 7 : Manajemen Tenaga Kerja	Membahas mengenai Tantangan Operasional, Struktur Organisasi, Tugas dan Kompetensi Supervisor, Pengembangan Kompetensi. Program Rekrutmen, Program Pembekalan, Program Retensi dan Turnover.
Modul 8 : Manajemen Kinerja	Membahas mengenai Produktivitas Kerja, Disiplin Kerja, Pengukuran Kinerja Agent, Analisa Kinerja Agent dan Analisa Kinerja Contact Center.

**Catatan :** Peserta menggunakan fasilitas video conference, menggunakan notebook yang dilengkapi dengan aplikasi Google Sheet atau Microsoft Excel.



### UJIAN SERTIFIKASI

- Tes online terdiri dari 50 soal dalam bentuk pemahaman parameter dan analisa kasus operasional Contact Center.
- Telah diujikan kepada peserta The Best Contact Center Indonesia sejak tahun 2008.
- Mendapatkan Sertifikat dari Indonesia Contact Center Association (ICCA).



### BIAYA PELATIHAN

- Biaya Rp. 6.500.000,- per Peserta. (Biaya belum termasuk PPN 10%.)
- Free 2 Peserta untuk member Platinum ICCA (sesuai dengan konfirmasi membership)
- Termasuk: soft copy modul pelatihan, biaya ujian sertifikasi (termasuk 1 kali pengulangan), dan soft copy buku Contact Center.
- Biaya tidak termasuk: perangkat komputer dan jaringan internet.

## Syarat & Ketentuan

- Penutupan pendaftaran 1 minggu sebelum kegiatan.
- Jumlah peserta tidak dibatasi.
- Pembatalan dalam waktu 7 hari dari tanggal mulai pelatihan tidak berhak untuk mendapatkan pengembalian biaya pendaftaran dan proses invoice tetap dilakukan.
- Jika Telexindo Bizmart harus membatalkan pelatihan untuk alasan apapun, Telexindo Bizmart akan bertanggung jawab untuk mengembalikan pembayaran sesuai dengan biaya pendaftaran yang diterima.

Pendaftaran Training :

<https://telexindo.com/pendaftaran-training/>