



Online Training



CERTIFIED CONTACT CENTER TEAM LEADER

Certified Contact Center Team Leader (CCTL) disusun secara khusus untuk Team Leader dan Supervisor contact center, yang dapat menjadi bekal dalam melakukan pengawasan Agent, mengelola dan mengembangkan operasional contact center. Program ini dirancang dan dikembangkan untuk meningkatkan pemahaman Team Leader dalam menghadapi tantangan operasional Contact Center baik untuk inbound maupun outbound. Berbagai modul yang diberikan memudahkan untuk mengenali indikator pelayanan dan analisa dalam operasional contact center, baik untuk pelayanan telepon maupun pelayanan email dan sosial media.

Objektif

1

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

2

Memahami ruang lingkup dan tantangan operasional contact center serta memahami kompetensi yang dibutuhkan dalam menjamin ketersediaan pelayanan secara berkualitas dan berkesinambungan.

3

Melatih kemampuan peserta dalam menguasai perhitungan kinerja agent contact center, menghitung Service Level dan First Contact Resolution (FCR) beserta dampaknya.

4

Melakukan sertifikasi atas kemampuan peserta dalam menjalankan operasional contact center.



TARGET PESERTA

Team Leader dan Supervisor Contact Center.



WAKTU & TEMPAT PELAKSANAAN

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



0811-807-5599



Telexindo Bizmart



www.telexindo.com

MODUL	MATERI BELAJAR
Modul 1 : Peranan Team Leader	Membahas mengenai Tantangan Operasional, Struktur Organisasi, Perubahan Tanggung Jawab, Tugas dan Kompetensi Team Leader, Pengembangan Kompetensi.
Modul 2 : Manajemen Kinerja Agent	Membahas mengenai Produktivitas Kerja, Disiplin Kerja, Pengukuran Kinerja Agent, Analisa Kinerja Agent.
Modul 3 : Manajemen Pelayanan	Membahas mengenai Fungsi Contact Center, Kebutuhan Sumber Daya, Kontribusi Contact Center. Membahas mengenai Kategorisasi Pelayanan, Alat Bantu Pelayanan, Proses Kerja Pelayanan, Penyelesaian dan Tindak Lanjut.
Modul 4 : Manajemen Antrian dan Biaya Pelayanan	Membahas mengenai Alur Antrian Pelayanan, Aplikasi Pengaturan Antrian, Kapasitas Pelayanan, Kecepatan Pelayanan. Membahas mengenai Kapasitas Pelayanan, Jumlah Agent dan Biaya Pelayanan.
Modul 5 : Manajemen Kualitas	Membahas mengenai Persepsi Kepuasan Pelanggan, Pengukuran Kepuasan Pelanggan, Parameter Kualitas Pelayanan, Alat Bantu Pengawasan Kualitas.

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 Sertifikasi dari Indonesia Contact Center Association (ICCA), dengan tingkat kelulusan minimum nilai 70.



BIAYA PELATIHAN

- Biaya Rp. 4.500.000,- per Peserta. (Biaya belum termasuk PPN 10%.)
- Berlaku juga untuk penggunaan benefit Gold atau Platinum Member ICCA
- 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/>