

ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΣΤΕΛΕΧΩΣΗΣ ΑΝΘΡΩΠΩΝ ΣΕ CONTACT CENTER



BOUSSIAS



ManpowerGroup™

2021 - Μια νέα ψηφιακή πραγματικότητα Covid-19

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός δημιούργησε μια νέα κουλτούρα στους οργανισμούς βασισμένη στην τεχνολογία, αναβαθμίζοντας τις διαδικασίες και μεταμορφώνοντας τις συνήθειες αλλά και την εμπειρία των πελατών.



Ανάγκη για ανεύρεση κατάλληλων υποψηφίων σε κάθε οργανισμό



Call Centers

Η μεταμόρφωση από Contact Centers σε Engagement Centers

Ποια είναι τα **skills** ενός επιτυχημένου **Contact Center Agent**;

- Καλή γνώση του αντικειμένου
 - Προσοχή στις λεπτομέρειες
 - Οργανωτικότητα
 - Φιλική προσωπικότητα και επικοινωνιακές δεξιότητες
 - Διαχείριση άγχους κάτω από πίεση
 - Ταχύτητα
 - Δημιουργικότητα



Στάδια για αποτελεσματική στελέχωση ενός Call Center

Ένα Call Center, δημιουργώντας έναν τόπο εκπαίδευσης για νέους εργαζόμενους, μελλοντικά θα αποτελέσει μια εταιρεία με ανθρώπους που γνωρίζουν πολύ καλά τις ανάγκες των πελατών



Πάνω από 85% των εταιρειών που έχουν άρτια εκπαιδευμένο customer service υπερτερούν των ανταγωνιστών τους.

Ποιος δεν επιθυμεί να είναι ένας από αυτούς!





THANK YOU

LEARN MORE: [MANPOWERGREECE.GR/CUSTOMER-SERVICE/](https://www.manpowergreece.gr/customer-service/)



ManpowerGroup™