

# Supervisor's Training Seminar

Αποτελεσματικότερη Οργάνωση Εργασιών & Διοίκηση Ομάδας

Επίπεδο 3  
ST



## Σκοπός Σεμιναρίου

Ο προϊστάμενος (supervisor) έχει τον κυριότερο ρόλο σε μία ομάδα διαχείρισης καθυστερήσεων. Έχει την άμεση επαφή με την ομάδα και τον τρόπο διαχείρισης, υλοποιεί τις κατευθύνσεις της διοίκησης και είναι ο μόνος γνώστης της συνεργασίας που του έχει ανατεθεί.

Σκοπός του σεμιναρίου είναι να ενισχύσει τα διοικητικά καθήκοντα του προϊσταμένου και να ενδυναμώσει την τεχνογνωσία του στις διαδικασίες της διαχείρισης καθυστερήσεων.

## Περιεχόμενα Σεμιναρίου

- Soft skills των agents
- Management
  - Το profile του supervisor - manager
  - Η οργάνωση της ομάδας
  - Επίλυση προβλημάτων
  - Ανάθεση καθηκόντων
  - Ανάπτυξη ανθρώπων
  - Καθορισμός στόχων
- Διαδικασίες
  - Αξιολόγηση χαρτοφυλακίου
  - Στοχοθέτηση & Sizing
  - Προγραμματισμός
  - Ποιοτική Αξιολόγηση/ Παρακολούθηση Agents
  - Motivation
  - Προβλέψεις & Reporting
  - Monitoring

## Απευθύνεται

Απευθύνεται σε υπεύθυνους ομάδων και στοχεύει στην ανάπτυξη των διοικητικών τους ικανοτήτων που απαιτούνται για την διαχείριση σύνθετων απαιτήσεων, όπως δύσκολοι πελάτες, διοικητικές κατευθύνσεις και διαχείριση υφισταμένων.

Ενδεικτικά:

- Προϊστάμενοι διαχείρισης καθυστερήσεων Τραπεζών & Τηλεπικοινωνιακών Οργανισμών
- Προϊστάμενοι εταιρειών ενημέρωσης οφειλετών
- Προϊστάμενοι Δικηγορικών εταιρειών που διαχειρίζονται υποθέσεις είτε σε prelegal είτε σε φάση νομικών ενεργειών

**Διάρκεια:** 24 ώρες

Το σεμινάριο Supervisor's Training συνοδεύεται με Βεβαίωση Παρακολούθησης και Ολοκλήρωσης της Διαδικασίας Αξιολόγησης όπως ορίζεται από την Cinsight .

Για την καλύτερη κατανόηση τεχνικών και μεθόδων το σεμινάριο περιλαμβάνει μεγάλο πλήθος πραγματικών παραδειγμάτων, case studies, ασκήσεων και εφαρμογών με τη μέθοδο ατομικών και ομαδικών εργασιών και βέβαια, role plays.

C I N S I G H T<sup>®</sup>

"Partners in Business"

T. Μπουγά 12, 14562 Κηφισιά  
Τηλ. 210 80.87.800  
info@cinsight.gr  
look\_in\_site: www.cinsight.gr