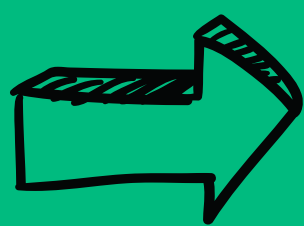


ZHRNUTIE PRÍPADOVÁ ŠTÚDIA

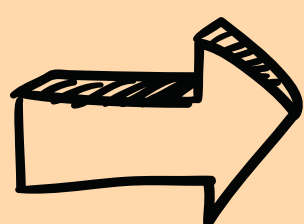
Ilustratívna prípadová štúdia prostredníctvom ktorej si ukážeme ako na seba jednotlivé prvky rozvoja nadväzujú a vzájomne sa dopĺňajú. Zaradením všetkých prvkov rozvoja zvyšujete návratnosť investícií a šance na úspech.

ANALÝZA VÝCHODZIEHO STAVU A POTRIEB



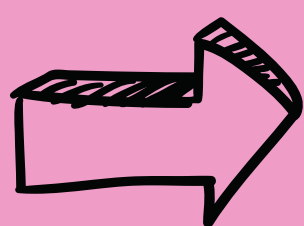
Analýza odposluchov a aktuálnej úrovni zručností /zvykov CC
Definovanie rámcu rozvoja
Definovanie kľúčového správania
Definovanie kritérií kvality

VYTVORIENIE OBSAHU REALIZÁCIA TRÉNINGU



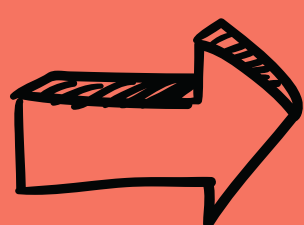
Zostavenie agendy tréningu
Vytvorenie role play na mieru
Zážitkový dynamický tréning s dôrazom na rozvoj zručností a zmenupostojov

VÝBER SUPERVÍZORA DEFIMOVANIE KPI KVALITY



Vyškolenie na mentorské a koučovacie techniky
Popísaný výkonnostný štandard
Prezetovanie kritérií hodnotenia

IMPLEMENTAČNÁ PODPORA



Podpora vnútornej motivácie agentov
Posilňovanie používania nových zručností
Pravidelný vizuálny monitoring výkonu a spätná väzba agentom
Uplatnenie bonusu a malusu podľa situácie