



Program Overview:

This vocational training and certification will grant the participant an international license in the contact center industry from The College of Call Center Excellence, USA. This program will transform your supervisor into real leader who can make impact, exponential results in team performance and achieving call center goals.

The program will be delivered via virtual webinar using our theme “ Fun and Learning ”. The program is interactive which includes coaching simulation sessions, workshops, group discussion, quality calibration session, individual assessment, knowledge sharing and games, surveys, and more to ensure the engagement and return on investment (ROI).

نظرة عامة على البرنامج:

هذه الشهادة المهنية تمنح المشارك ترخيص مزاولة مهنة مشرف مركز إتصال. هذا البرنامج تم إعداده لتعزيز المهارات والقدرات والمعرفة المهنية للمشرفين الجدد والعاملين أيضا في مراكز الإتصال استناداً إلى أفضل الممارسات والخبرات العالمية لمختلف القطاعات الخاصة والحكومية. يلعب مشرفي مراكز الإتصال دور حيوي "مايسترو" في تحقيق أهداف المنظمة والمركز لأنه يعتبر جسر التواصل بين العميل الداخلي والخارجي والمنظمة. تم صياغة البرنامج ليواكب الدور الديناميكي لمشرف مراكز الإتصال في أوطاننا العربية في تحقيق التوازن بين الإنتاجية و الجودة. البرنامج يتم إدارته وتنفيذه إستخدام الفصول الافتراضية ومبنى على شعار " متعة التعلم " لأنه تفاعلي وفيه يتم استخدام مختلف الأدوات والأساليب المنهجية الحديثة لنقل التعلم إلى الخبرة العملية والتي تشمل جلسات محاكاة التوجيه والإرشاد ، حلقات وورش عمل الجودة ، تحليل مؤشرات الأداء ، مراجعة التقارير وإتخاذ القرارات الحاسمة ، إستبيانات ، مناقشات فردية، ألعاب سلوكية، وغيرها لضمان فاعلية المشاركة وتحقيق العائد على الإستثمار للتدريب.



Program Objectives:

- Understand the contact center terminologies & pillars
- Develop and implement an effective coaching program
- Understand the SUPR roles, responsibilities and KPI's
- Understand the major leader characteristics
- Understand the Quality Monitoring lifecycle
- The art and science of reports analysis and action
- Understand the SUPR core competencies & attributes



الأهداف العامة للبرنامج:

- التعرف على ركائز الأعمال وتقنيات مراكز الإتصال
- التعرف على الأساليب الفعاله لخريطة الإرشاد والتوجيه
- التعرف على أدوار ومسئوليات ومؤشرات أداء المشرف
- التعرف على صفات القائد لإدارة فريق عمل بفاعلية
- التعرف على آلية الرقابة على جودة المكالمات
- كيفية إستخراج وتحليل تقارير الأداء الفريق للتطوير المستمر
- التعرف على جدارات وكفاءات وسمات مشرفي مركز الاتصال

Program Tracks:

Leaders Roles & responsibilities

Quality Calibration roadmap

Coaching for peak performance

MIS & Contact Center reporting



مسارات البرنامج:

أدوار القادة في مراكز الاتصال

آلية الرقابة على جودة المكالمات

التوجيه والإرشاد لتحقيق قمة الأداء

إعداد وتحليل تقارير فريق عملك



Program Contents:

Track One: Leaders Roles and Responsibilities:

- Dynamics roles of call center Leaders
- Leaders competencies and characteristics
- Call center Leaders duties
- Leaders developments activities
- Top measurement for evaluating CC Leaders
- Do's and Don't for leaders activities
- Contact Center technologies
- Planning and conducting meeting

Track Two: Quality Monitoring Lifecycle:

- QA roadmap
- QA definition
- QA objectives and benefits
- How, who, when for QA program
- QA feedback and improvements
- Training & coaching (who, what, when, how)
- Scorecard Form , contents and measures
- Best practice implementation for QA



محتويات البرنامج:

المسار الأول: أدوار القادة في مراكز الاتصال:

- التعرف على طبيعة أدوار القادة
- أهم الصفات والخصائص للقادة
- أهم أدوار ووظائف القادة
- أهم الأنشطة لتطوير جدارات القائد
- أهم المعايير لتقييم أداء القادة
- أهم الأنشطة المرغوبة والمرهوبة للقائد
- تكنولوجيا وتقنيات مراكز الإتصال
- كيفية تخطيط وإدارة الاجتماعات

المسار الثاني: آلية الرقابة على جودة المكالمات:

- دورة حياة آلية الرقابة على جودة المكالمات
- تعريفات الرقابة على جودة المكالمات
- أهداف ومزايا برنامج الجودة
- من ومتى وكيف تتم عملية الرقابة؟
- التغذية الراجعة المدروسة على برنامج الرقابة على الجودة
- برنامج التدريب والتطوير كمنتجات
- وضع المؤشرات والمعايير لبرنامج قياس الجودة
- تطبيق أحسن الممارسات العالمية والعربية للبرنامج



Program Contents:

Track Three: Coaching for peak performance:

- Important Definitions
- Why coaching?
- The benefits of good Coaching and Counseling
- Why leaders avoid coaching and counseling?
- The Development Process - roadmap
- Feedback preparation Process
- Characteristic of effective feedback
- The GROW coaching Model
- Preparation of Coaching sessions
- Coaching simulation sessions



Track Four: MIS and Contact Center Reporting:

- Corporate Information Needs
- The Contact Center Leaders Challenges
- Converting data into action
- Collection of Key Customer Data
- Contact Center Report Types
- Report analysis and decisions
- Team KPI's and optimization



محتويات البرنامج:

المسار الثالث: التوجيه والإرشاد لتحقيق قمة الأداء:

- تعريفات هامة عن التدريب والتوجيه
- ظروف العمل والحاجة الى التوجيه
- مزايا التوجيه المباشر
- لماذا يتجنب المشرف التوجيه والإرشاد؟
- خصائص المدرب والموجه المحترف
- مراحل عملية التوجيه المباشر
- هيكلية عملية التوجيه
- أساليب التوجيه المتنوعة
- الترتيب لعقد جلسات التوجيه
- حالات تطبيقية عملية ولعب أدوار

المسار الرابع: إعداد وتحليل تقارير الأداء لفريق عملك:

- أهمية التقارير في مراكز الإتصال
- كيفية جمع وتصميم وتحليل التقارير
- كيفية تحويل الأرقام إلى قرارات
- التحليل وقراءة التقارير اليومية
- أنواع وأشكال تقارير مركز الإتصال
- أهم الأنظمة والتقنيات المستخدمة
- مؤشرات أداء فريق العمل وكيفية رفع كفاءتهم



Training Logistics:

- 5 training days – zoom platform
- Total 15 training hours
- 3 training hours daily & 30 minutes break
- 2 sessions , each 90 minutes
- 350 USD or equivalent to local currency
- Including training, manual and certification cost
- Certification exam – 45 minutes via zoom platform
- Passing marks – at least 65%
- Delivery language: bilingual or English

Offer Package (Bonus):

- CV polish or development
 - Career advice session – 30 minutes
 - Interview preparation
 - Inclusion of CV in our Job Network
 - Selection from Dr. Anton book store
 - Call Centre glossary reference
 - Call center video access
 - White papers and reports access
- *** list will be discussed individual with each participant



لوجستية البرنامج:

- 5 أيام تدريب – إفتراضية – منصة زووم
- 15 ساعة إجمالي حضور
- 3 ساعات تدريب يومي و 30 دقيقة إستراحة
- جلدستان 90 دقيقة لكل منهما
- 350 دولار أمريكي أو مايعادلها بالعملة المحلية
- شاملة تكلفة البرنامج والشهادة والمحتوى الإلكتروني
- مدة الإختبار - 45 دقيقة على المنصة الإفتراضية
- إجتياز الإختبار – 65% على الأقل
- التدريب ثنائي اللغة أو باللغة الإنجليزية

عرض الباقية (قيمة مضافة):

- مراجعة وصقل السيرة الذاتية للمشارك
- جلسة إرشاد وظيفي للمشارك – 30 دقيقة
- الإعداد لمقابلات العمل
- إدراج السيرة الذاتية للمشارك في شبكة الوظائف المعتمدة
- مرجع مصطلحات مراكز الإتصال
- مجموعة من فيديوهات لمراكز الاتصال
- مجموعة من الأبحاث والتقارير العالمية
- *** سيتم تحديد القائمة مع كل مشارك