



Certified Call Center Agent

الشهادة المهنية الدولية لموظفي مراكز الاتصال



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 boost and improve the skills and professional capabilities of your contact center agent based on best practice worldwide. The program will be delivered through virtual webinar using our theme “Fun and Learning”. The program is interactive which include workshops, group discussion, videos, individual assessment, knowledge sharing and games, coaching, and more to ensure the engagement and return on investment (ROI).

نظرة عامة على البرنامج:

هذه الشهادة المهنية تمنح المشارك ترخيص مزاولة مهنة موظف مركز إتصال. هذا البرنامج تم إعداده لتعزيز المهارات والقدرات والمعرفة المهنية للموظفين الجدد والعاملين أيضا في مراكز الإتصال استناداً إلى أفضل الممارسات العالمية لمختلف القطاعات الخاصة والحكومية. البرنامج يتم إدارته وتنفيذه باستخدام الفصول الافتراضية ومبنى على شعار " متعة التعلم " لأنه تفاعلي وفيه يتم استخدام مختلف الأدوات والأساليب المنهجية الحديثة لنقل التعلم إلى الخبرة العملية والتي تشمل لعب أدوار ، حلقات وورش العمل ، مباريات التحفيز ، ألعاب جماعية ، مناقشات ، تقييم مهارى ، أشرطة فيديو متخصصة في مجال مراكز الاتصال ، مناقشات فردية، ألعاب سلوكية، جلسات التوجيه وغيرها لضمان فاعلية المشاركة وتحقيق العائد على الإستثمار للتدريب.



Program Objectives:

- Understand the contact center terminologies & Jargons
- Understand the basic definitions of sale
- Learn the roadmap of Outbound calls for sales
- Deal with time and stress in call center environment



الأهداف العامة للبرنامج:

- التعرف على صناعة ومصطلحات وتقنيات مراكز الإتصال
- التعرف على المفاهيم الأساسية للبيع
- التعرف على خارطة الطريق لمسار المكالمات الصادرة للبيع
- معالجة الوقت والضغط في بيئة مركز الإتصال

Program Tracks:

- Call Center World
- Fundamental of Sales
- Master Outbound Skills
- Time and Stress Management



مسارات البرنامج:

- عالم مراكز الاتصال
- أساسيات البيع
- مهارات المكالمات الصادرة للبيع
- إدارة الوقت والضغط في مراكز الاتصال



Program Contents:

Track one: Call Center World:

- Call center History
- Call center definitions and types
- Call center Functions and services
- Call Center objectives
- Call center Technology and Jargon
- Agents Attributes and competencies



Track Two: Fundamental of Sales:

- What is a Tele-sales Job?
- Tele-sales roles and responsibilities
- Top 10 sales mistakes
- FAB model
- Building rapport
- The OPEN questions model
- Handling Objections – LEAD model
- Overcoming sales resistance
- Leads generation process and types
- Upselling and cross- selling techniques



محتويات البرنامج:

المسار الأول: عالم مراكز الإتصال:

- تاريخ صناعة مراكز الإتصال
- تعريفات وأنواع مراكز الإتصال
- خدمات ووظائف مراكز الإتصال
- القيمة المضافة لمراكز الإتصال
- مصطلحات وتقنيات ومؤشرات مراكز الإتصال
- سمات وصفات موظف مركز الإتصال

المسار الثاني: أساسيات البيع:

- ماهى وظيفة المبيعات عن بعد؟
- أدوار ومسئوليات موظف البيع عبر الهاتف
- أهم 10 أخطاء فى عملية البيع
- نموذج فاب للبيع
- نموذج اوبن لطرح الأسئلة
- التعامل مع الإعتراضات – نموذج ليد
- التغلب على مقاومة البيع
- عملية وأنواع تدفق البيع
- أدوات البيع الرأسى والأفقى



Track Three: Master Outbound Skills:

- Outbound roadmaps
- **Preparing mind-set:**
 - Positive attitude
 - Winning spirit
 - Athletic attitude
- **Preparing skills-set:**
 - Greeting
 - Telephone techniques and protocols
 - Listening skills
 - Speaking skills
 - Questions techniques
 - Call closing
- **Preparing tools-set:**
 - Industries
 - Customers and call types
 - Follow-up close cases



المسار الثالث: مهارات المكالمات الصادرة في مراكز الإتصال:

- خارطة الطريق للمكالمات الصادرة
- **إعداد العقل والسلوك:**
 - السلوك الإيجابي
 - روح الفوز
 - السلوك الرياضي
- **إعداد مجموعة المهارات:**
 - التحية عبر الهاتف
 - تقنيات الهاتف (آداب وعادات وبروتوكولات)
 - مهارات الإستماع والإنصات
 - مهارات التخاطب والتحدث عبر الهاتف
 - تقنيات طرح الأسئلة
 - الوداع عبر الهاتف
- **إعداد مجموعة الأدوات:**
 - الصناعات
 - انواع المكالمات وأنماط العملاء
 - المتابعة وإغلاق البيع



Track four: Time & Stress Management Handling:

- SMART Goals
- Efficient Call handling
- Planning for journey of excellence
- What is stress?
- Stress types for life and work
- Stress symptoms and factors
- Stress in call center environment
- Dealing with stress
- The balance between Efficiency & Effectiveness



المسار الرابع: معالجة الوقت والضغط في مراكز الإتصال:

- وضع الأهداف الذكية
- معالجة المكالمات بفاعلية
- التخطيط لرحلة التميز
- التعرف على الضغوط
- أنواع الضغوطات في الحياة والعمل
- إنذارات وأعراض الضغوط
- ضغط العمل في مراكز الإتصال
- نصائح وخطة للتعامل مع ضبط النفس في مراكز الإتصال
- مهارة التوازن بين الإنتاجية والجودة