

Мотивация персонала CALL- ЦЕНТРА



Сімферополь, Україна

Практикум для руководителей компании, супервайзеров, бизнес-тренеров
«Мотивация персонала CALL- ЦЕНТРА»

I. Специфичность call-центра как бизнеса. Особенности управления персоналом в подобной структуре.

- Организационная структура предприятия или кто отвечает за персонал.
- Четкое выделение зон ответственности топ-менеджеров за создание системы привлечения, удержания и развития персонала. Критерии оценки результативности системы мотивации.
- Формируем умение мыслить тактически и оперативно.

II. Система мотивации персонала в call-центре

- Современные мотивационные теории и реальные возможности их применения в call-центре.
- Принципы разработки системы мотивации. Мотивирование, стимулирование, самомотивация.
- Кадровый аудит сотрудников для определения мотивационных типов. Их подробная характеристика и рычаги воздействия.
- Оценка эффективности мотивации, оценка затратности (время/деньги)

III. Создание системы материальной и немонетарной мотивации персонала

- Финансовое стимулирование – наиболее эффективные варианты для call-центра
- Немонетарная мотивация персонала – «не хлебом единым жив человек» Карта мотиваторов (нематериальная мотивация).

Составление подробного списка.

- Формирование корпоративной культуры как наиболее мощный фактор мотивации персонала
- Гендерные и возрастные различия при создании системы мотивации в call-центре.
- Разработка положения о системе мотивации и программы с календарным планом и зонами ответственности. Принцип «кафетерия»
- Игра «Волки и овцы», кейсы «Молодая сотрудница», «Непредвиденная работа», «Студенческая сессия. Кто будет работать»

Price: **2 400 грн.**

Тип оголошення:
Послуги, пропонуую

Торг: --

Сергеева Ольга

050-496-00-94

ул Багрия, 41