



HDI KCS FOUNDATION KNOWLEDGE-CENTERED SUPPORT

Ementa do curso



Visão geral

O curso KCS Foundation apresenta os fundamentos do suporte centrado no conhecimento e traz os benefícios de aplicá-lo em sua empresa.

Você vai entender como o suporte centrado no conhecimento provê aumento na satisfação de seus clientes/usuários e reduz custo com retrabalhos e chamados redundantes.

Entenda o que capturar, estruturar e reutilizar o conhecimento tácito pode proporcionar às atividades de suporte de sua organização.

KCS é uma marca de serviço do Consortium for Service Innovation.

O que você vai aprender

- Melhores práticas de gestão do conhecimento;
- Conceitos e a metodologia de serviços centrado no conhecimento;
- O valor e os benefícios de adotar o serviço centrado no conhecimento.

Público-alvo

Técnicos de suporte ou profissionais de negócios que desejam uma compreensão fundamental dos benefícios e processos associados ao Serviço Centrado no Conhecimento. E profissionais que estão se preparando para o exame de certificação do KCS Foundation.

Certificação Internacional

Esta certificação comprova que os profissionais de atendimento ao cliente possuem as habilidades e técnicas necessárias para fornecer excepcional serviço ao cliente. Ela garante que o profissional sabe como avaliar as necessidades dos clientes, excedendo as suas expectativas.

O exame de certificação está incluído no valor do treinamento e é válido no mundo todo.

Esta certificação do HDI KCS Foundation é vitalícia e não expira.



Conteúdo Programático

Unidade 1: O que é serviço centrado no conhecimento e por que precisamos dele?

- A história do serviço centrado no conhecimento
- Os conceitos do serviço centrado no conhecimento
- Os benefícios do serviço centrado no conhecimento
- Gestão de conhecimento proativa versus reativa

Unidade 2: A Metodologia KCS: O Modelo de Serviço Centrado no Conhecimento

- O Modelo de Processo do Duplo Loop
- O Solve Loop
- O Evolve Loop

Unidade 3: Resumindo a Metodologia de Serviço Centrada no Conhecimento

- Avaliação de desempenho
- Liderança
- Retorno do Investimento