



HDI SUPPORT CENTER TEAM LEAD

Ementa do curso



Visão geral

O Curso Support Center Team Lead (SCTL) foi desenvolvido especialmente para chefes de equipe, líderes, coordenadores e supervisores de Help Desk/ Service Desk/ Field Support/ Centrais de Atendimento que precisam ter habilidades de liderança, conhecer as melhores práticas para gestão de pessoas, processos e métodos de serviço e suporte disponíveis, bem como entender o valor agregado ao negócio como um todo.

O que você vai aprender

- Entender as políticas e estratégias de um centro de suporte;
- Entender o modelo HDI de maturidade de centros de suporte;
- Adquirir habilidades de liderança, gerenciamento de pessoas, coaching, comunicação e entender os conceitos ligados à inteligência emocional;
- Conhecer processos e procedimentos de um centro de suporte: gerenciamento de incidentes, gerenciamento de problemas, gestão do conhecimento e análise de resultados e performance;
- Conhecer métodos e tecnologias de suporte.

Público-alvo

Chefes de equipe, líderes, coordenadores e supervisores de Help Desk/ Service Desk/ Field Support/ Centrais de Atendimento que precisam ter habilidades de liderança, conhecer as melhores práticas para gestão de pessoas, processos e métodos de suporte disponíveis, bem como entender o valor agregado ao negócio como um todo. E aqueles que buscam a certificação internacional HDI SCTL

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 SCTL - Support Center Team Lead. é vitalícia e não expira.



Conteúdo Programático

Unidade 1: Visão Geral do Centro de Suporte

- Seção 1: A Evolução dos Serviços & Suporte
- Seção 2: Serviços e Suporte de Sucesso

Unidade 2: Papel do Líder de Equipe

- Seção 1: Papel do Líder de Equipe
- Seção 2: Liderança Efetiva
- Seção 3: Inteligência Emocional
- Seção 4: Gerenciando Relacionamentos

Unidade 3: Planejamento & Estratégia

- Seção 1: Perspectiva Estratégica
- Seção 2: Construindo uma Estratégia
- Seção 3: Ger. de Nível de Serviço
- Seção 4: SOPs
- Seção 5: Alinhamento dos Negócios

Unidade 4: Processos do Centro de Suporte

- Seção 1: Melhores Práticas para Suporte
- Seção 2: Gerenciamento de Serviços
- Seção 3: Processos Adicionais
- Seção 4: Gerenciamento de Conhecimento

Unidade 5: Métodos & Tecnologia de Entrega

- Seção 1: Pensamento Sistêmico
- Seção 2: Ferramentas e Tecnologia
- Seção 3: Métodos de Entrega de Serviço
- Seção 4: Mídias Sociais



Conteúdo Programático

Unidade 6: Gerenciamento & Treinamento

- Seção 1: Ger. da Força de Trabalho
- Seção 2: Sourcing & Recrutamento
- Seção 3: Treinamento

Unidade 7: Comunicação & Coaching

- Seção 1: Habilidades de Comunicação
- Seção 2: Comunicação Intercultural
- Seção 3: Gerenciando Conflitos
- Seção 4: Coaching

Unidade 8: Equipe, Motivação e Retenção

- Seção 1: Trabalho em Equipe
- Seção 2: Motivação, Recompensas e Reconhecimento
- Seção 3: Gerenciamento de Desempenho
- Seção 4: Retenção

Unidade 9: Métricas & Garantia de Qualidade

- Seção 1: Métricas
- Seção 2: Garantia de Qualidade
- Seção 3: Usando Pesquisas
- Seção 4: Relatórios de Desempenho
- Seção 5: Promovendo o Centro de Suporte

Conclusão:

Apêndices

- Apêndice A: Padrões de Certificação
- Apêndice B: Preparação para o Exame
- Apêndice C: Teste Prático (simulado)
- Apêndice D: Recursos Adicionais