

Overzicht modules **Teamleader online**

Niveau 1: Basisvaardigheden van de teamleider

- Voeren van functioneringsgesprekken en beoordelen
- Voeren van effectieve selectiegesprekken
- Excellent coachen
- Resultaatgericht leiden van een werkoverleg
- De Teamleader en zijn mail
- Voeren van goede slechtnieuwsgesprekken
- Omgaan met verzuim

Niveau 2: Excellente operationele aansturing

- Coaching & management stijlen
- Managen van kwaliteit
- Forecasting en Planning
- Managen van multi channel customer service
- Managen van verloop

Niveau 3: Veranderen en verbeteren

- Project management
- Time management
- Wet en regelgeving
- Service en sales management
- Ict in contact centers

Ja, ik ben geïnteresseerd in **'Het Nieuwe Leren'** van Ferment Management

Naam

Bedrijf

Functie

Mobiel 06 -

E-mail: @

Teamleader Online TimeOut

Het Nieuwe Leren

Opleiden van Supervisors: Teamleader Online

- Dé online opleiding voor contact center teamleaders/supervisors
- Vaardigheden en kennis direct toepasbaar
- Continu trainen wanneer je wilt
- 3 kennisniveaus
- Online opdrachten en praktijkexamen
- Diploma

Downtime trainen van agents: TimeOut

- Leren terwijl je werkt
- Vaardigheden en kennis direct toepasbaar
- Leren in downtime
- Keuze uit modules van tien minuten
- Online toetsen
- Diploma

**Unamic/HCN - Kim van Dijk,
Manager Business Support over TimeOut**



"TimeOut heeft ons geholpen om op een snelle manier inzicht te verkrijgen in de individuele leerbehoefte van onze agents.

Door TimeOut te integreren in onze coaching, zijn we nog beter in staat om onze agents gericht te begeleiden. TimeOut heeft mede bijgedragen aan een reductie van 13% van onze afhandeltijd op één van onze projecten. Met behulp van TimeOut wordt de kennis bij de agent ten aanzien van gesprekstechnieken weer even opgefrist en door het geleerde direct in de praktijk te brengen, neemt de kwaliteit van de gesprekken verder toe".

De feedback van onze agents is bijzonder positief, voor hen is TimeOut een goede combinatie van 'fun' en leren. Zij ervaren TimeOut als een prettige manier van 'opfrissen'.

**Telfort - Sandra Gergin,
Senior Teammanager over Teamleader Online**



"Deze modules zijn ideaal voor een beginnende Teammanager of een Teammanager die verbeterpunten heeft op bepaalde competenties die vereist zijn in de functie. Het is een waardevolle tool om kennis en vaardigheden op een effectieve, inhoudelijke en herkenbare manier aan te leren.

Daarnaast is het voor de organisatie een simpele en goedkope manier van het coachen en begeleiden van de Teammanagers. Hiermee wordt de ontwikkeling en kennis van de leidinggevende geborgd. Het geeft het niveau aan van een Teammanager en daarmee worden de aandachtspunten ter ontwikkeling weergegeven. Het is een training die op ieder wenselijk moment kan worden gedaan. Het niveau van de opleiding is hoog."

Wat zeggen onze klanten?

**UPC - Robert Jan Liesker,
Manager Training & Content over TimeOut**



"In 2009 hebben 25 medewerkers van UPC in een periode van 10 weken iedere week één module gevolgd. De medewerkers hebben de modules Luisteren & Omgaan met Weerstand als beste betiteld. De voorbeelden die hierin worden gebruikt zijn direct toe te passen in de praktijk.

De mogelijkheid om even kort, een module duurt maximaal 10-15 minuten, op een andere manier met je werk bezig te zijn vonden de medewerkers positief. "Deze e-learnings zijn goed als aanvulling op het dagelijkse werk." De praktijkvoorbeelden die gebruikt zijn, waren erg herkenbaar voor de medewerkers. De AHT van de groep medewerkers is tijdens TimeOut en de intensieve coaching door de teamleiding positief beïnvloed."

**Een financiële instelling,
Leidinggevende over Teamleader Online**



"Vooral het zelfstandige aspect van de training Teamleader Online sprak mij aan en heeft mij enorm geholpen. Door de e-learning modules en zelfs een webcamsessie heb ik mij, wanneer het mijzelf schikte, kunnen verbeteren als callcenterprofessional.

De training kent een fantastische mix van praktijkgerichte tips en casussen en theoretische (oefen)stof, waardoor het een zeer volledige ervaring betekent voor iedereen die leiding geeft op een contact center of die deze ambitie heeft.

Het 'webcamexamen' was, hoewel inhoudelijk lastig, een volstrekt nieuwe, maar erg leuke ervaring voor mij."