



Warszawa 14.12.2015

Referencje

Firma Focus on Results zrealizowała dla firmy Aviva projekt rozwoju kompetencji managerskich w zespole osób zarządzających strukturami call center. Projekt składał się z 3 etapów:

- 1 etap polegał na dokładnym zbadaniu potrzeb szkoleniowych oraz przygotowaniu managerów jak wzmacniać zmianę zachowań pracowników tak, aby zmiana była trwała i skuteczna. Był to element, który okazał się niezbędny dla powodzenia projektu
- 2 etap to cykl warsztatów rozwojowych dla koordynatorów call center: zarządzanie zorientowane na rezultaty, przywództwo sytuacyjne, zarządzanie zespołem
- Na 3 etapie projektu monitorowane i wzmacniane były efekty szkoleniowe

Program bardzo dobrze dopasowany do potrzeb rozwojowych uczestników oraz ich realności biznesowej. Wysoki poziom skuteczności mierzony poprzez KPI ustalone na początku projektu. Obserwowalny rozwój kompetencji managerskich oraz ich przełożenie na wyniki biznesowe tj. realizację celów sprzedażowych.

Marta Galińska
HR Business Partner
Aviva

*Marta
Galińska*