

KONGRES CONTACT CENTER 2014

sprawdzone rozwiązania w praktyce

15-16 Października, Warszawa
Hotel Westin

V
EDYCJA



DWIE RÓWNOLEGŁE SEKCJE TEMATYCZNE:

Jak zmotywować pokolenie Y i przyjąć pokolenie Z (znane też jako C) - czyli stare i nowe wyzwania w Call/Contact Center

- Houston. MamY problem? – case study PKO BP
- Chcesz mieć efektywny i zmotywany zespół – stwórz ku temu warunki – case study ING Bank Śląski
- Program Stażu „Student on Board” jako przykład budowania zaangażowania pokolenia „Y” i „C”. – case study Grupa Sanofi
- ABC na temat XYZ – odszyfrować socjologię! – case study Millennium Bank
- Zastosowanie Gamifikacji jako mechanizmu motywacyjnego dla Pracowników Centrum Bankowości Telefonicznej BZ WBK S.A – case study BZ WBK
- Czynniki wpływające na motywację pracowników, budowanie systemów premiowych, ocen okresowych i delegowanie zadań - case study Open Finance
- Wiedza to potęgi klucz, czyli prawda o pokoleniu C – case study Axa Polska

Rekrutacja jako skuteczne narzędzie do przeciwdziałania rotacji i absencji w Call/Contact Center

- Jak skutecznie rekrutować dużą liczbę efektywnych konsultantów w krótkim czasie? – case study TUI R WARTA
- Jak rekrutować, by angażować w Call Center? – case study Grupa NEUCA
- Absurdy rekrutacji - case study BIG InfoMonitor
- Rekrutacja, jako narzędzie wspierające budowanie zaangażowania pracowników Contact Center DHL Express (Poland) - case study DHL Express
- Rekrutacja grupowa jako efektywne narzędzie doboru kadr do organizacji - case study Provident Polska
- Kogo szukamy? Wybór najlepszego kandydata poprzez skuteczną rozmowę kwalifikacyjną - case study Expander
- Co poszło nie tak? - czyli najczęstsze błędy popełniane w procesie rekrutacji do Contact Center.



Wybrane referencje:

Po raz pierwszy uczestniczyłem w kongresie Call/Contact Center organizowanym przez BMS Polska, ale bardzo się cieszę, że wreszcie wziąłem udział. Moje Call Center jest typu B2B w odróżnieniu od większości uczestników, którzy zarządzają Call Center typu B2C i dlatego nie uczestniczyłem w wielu innych spotkaniach organizowanych przez BMS. Tym razem uznałem, iż tematyka rekrutacji, oceny pracowników, motywacji jest w wielu aspektach niezależna od typu organizacji Call Center i nie zawiodłem się. Prezentacje z wielu różnych sektorów biznesu wskazywały na oczywiste podobieństwa zarówno z perspektywy problemów jak i sposobów ich rozwiązywania. Bardzo podobała mi się otwartość prelegentów na pytania, czasami bardzo szczegółowe. Nie wyczuwało się w czasie spotkania relacji wykładowca-słuchacz, lecz bardziej partner-partner, co sprzyjało dyskusji. Doskonała atmosfera kongresu była widoczna również w czasie rozmów kularowych gdzie bardzo łatwo było nawiązać kontakt z uczestnikami spotkania. Jednym słowem bardzo dobrze przygotowane spotkanie, prelegenci z dużym doświadczeniem i miła atmosfera. BRAWO!

Piotr Tamas, ALCATEL - LUCENT

Warsztaty, które odbyły się w okresie 9-10 lutego dotyczące raportowania w Contact Center zorganizowane przez Business Media Solutions Sp. z o.o. były przygotowane i przeprowadzone bardzo profesjonalnie. Zakres przedstawionych prezentacji i ćwiczeń doskonale wpasował się w temat spotkania. Dodatkowo w kulisach była możliwość nawiązania wielu kontaktów, jak również uzyskania odpowiedzi i rozwiązań na wiele pytań i problemów. Udział w warsztatach był jak najbardziej dobrze spędzonym czasem. Zarówno prowadzący jak i moderatorzy poszczególnych dni stanęli na wysokości zadania. Prezentacje były prowadzone w sposób ciekawy, między innymi przez zaprezentowanie danych empirycznych, co umożliwiało porównanie siebie na tle konkurencji.

Rafał Kubowicz, Alior Bank S.A.

Do ponownego zobaczenia na naszym Spotkaniu
Aleksander Hakobyan

Na Kongresie spotkacie Państwo:

- Dyrektorów, Kierowników, Managerów Call i Contact Center
- Dyrektorów, Kierowników, Managerów Sprzedaży i Marketingu
- Dyrektorów, Kierowników, Managerów Sprzedaży i Obsługi Klienta
- Dyrektorów, Kierowników, Naczelników, Managerów Biura Telefonicznej Obsługi Klienta
- Dyrektorów, Kierowników, Managerów ds. Obsługi i Rozwoju
- Dyrektorów, Kierowników, Managerów Departamentu Zarządzania Operacjami
- Dyrektorów, Kierowników, Managerów Działu Planowania i Efektywności Operacyjnej
- Dyrektorów, Kierowników, Managerów Pionu Rynku Masowego
- Dyrektorów, Kierowników, Managerów Departamentu Reklamacji
- Dyrektorów, Kierowników, Managerów Biura Windykacji Telefonicznej
- Dyrektorów, Kierowników, Managerów Biura Telemarketingu/Telesprzedaży
- Dyrektorów, Kierowników Zarządzających Departamentem Relacji Pracowniczych i Rekrutacji
- Dyrektorów, Kierowników Wydziału Zarządzania Kompetencjami, Rekrutacji i Rozwoju Pracowników
- Kierowników Zespołu Rekrutacji, Recruitment Managerów
- Dyrektorów, Kierowników, Managerów Ds. Szkoleń
- Ekspertów odpowiedzialnych za rozwój współpracowników i budowanie zaangażowania w organizacji
- Career Development Managerów
- Dyrektorów, Kierowników ds. Zarządzania Talentami
- Dyrektorów, Kierowników ds. Rozwoju Organizacji
- Dyrektorów, Kierowników ds. Szkoleń i Rozwoju Pracowników

Jak zmotywować pokolenie Y, przyjąć pokolenie Z (znane też jako C) - czyli stare i nowe wyzwania w Call/Contact Center

Rekrutacja jako skuteczne narzędzie do przeciwdziałania rotacji i absencji w Call/Contact Center

9.30 Rejestracja, wręczenie materiałów, poranna kawa i przywitanie

10.00 Houston. MamY problem?

- Charakterystyka pokoleniowa – hit czy kit?
- Ekspansja generacji Y na rynku pracy – wygrana czy wyrok dla pracodawcy?
- Próba sił – czy pokolenie Y zmieni nasz (X) świat?

Agnieszka Wrońska, PKO BP

11.15 Przerwa na kawę

11.35 Chcesz mieć efektywny i zmotywowany zespół – stwórz ku temu warunki

- Czego potrzebuje pracownik, aby chcieć pracować?
- Z jakiego powodu warto budować procesy rozwojowe, jak je tworzyć, jak prezentować pracownikom?
- Zmieniają się pokolenia – jak te zmiany wpływają na dobór motywatorów?
- Nowoczesne narzędzia edukacyjne w służbie efektywności w Contact Center

Aneta Wiącek, ING Bank Śląski

10.00 Absurdy rekrutacji

- Profil a aplikacja
- Selekcja „nie wpuszczamy w białych butach”
- Rozmowa po obu stronach
- Oczekiwania nie tylko finansowe
- Finał czy cisza w eterze

Agnieszka Ilen, BIG Infomonitor (Grupa BIK)

11.15 Przerwa na kawę

11.35 Jak rekrutować by angażować w Call Center?

- Potrzebujemy zaangażowanych pracowników
- Konsultant z 20 - letnim stażem - przewagi i zagrożenia
- Stworzenie idealnych profili rekrutacyjnych
- Gdzie i jak poszukiwać idealnych kandydatów?
- Tworzymy motywujące środowisko pracy dla różnych pokoleń

Krzysztof Kropisz, Grupa NEUCA

„Miałem przyjemność gościć w spotkaniu praktyków pt. „Wynagrodzenia i Systemy Motywacyjne” (II edycja), zorganizowanym przez Business Media Solutions w Warszawie w dniach 25-26 maja 2011 r. Jako wieloletni praktyk muszę przyznać, że dawno nie byłem na tak ciekawym, praktycznym w pełni tego słowa znaczeniu spotkaniu. Mogłem odnieść się do licznych przykładów, na podstawie których były omawiane prezentacje, jak również zobaczyć, porównać funkcjonowanie mojej organizacji na tle innych firm. Była to niewielka, ale trafiona inwestycja w rozwój mojej organizacji. Jako praktyk polecam i z ciekawością oczekuję kolejnych edycji spotkań organizowanych przez Business Media Solutions.”

Kazimierz Piasecki, Mazowiecka Spółka Gazownictwa Sp. z o.o.

Jak zmotywować pokolenie Y, przyjąć pokolenie Z (znane też jako C) - czyli stare i nowe wyzwania w Call/Contact Center

Rekrutacja jako skuteczne narzędzie do przeciwdziałania rotacji i absencji w Call /Contact Center

12.50 Lunch

13.45 Program Staży „Student on Board” jako przykład budowania zaangażowania pokolenia „Y” i „C”.

- Co nas wyróżnia? – założenia Programu Staży „Student on Board”
- Jak skutecznie przyciągnąć i motywować przedstawicieli pokolenia „Y” i „C”?
- Jak budować trwałe zaangażowanie pokolenia „Y” i „C”, a tym samym utrzymać ich w firmie?

Maja Kwiatkowska, Grupa Sanofi

15.00 Przerwa na kawę

15.20 ABC na temat XYZ – odszyfrować socjologię!

- Muzyka łączy pokolenia – znajdź metodę.
- Nie samymi słuchawkami Konsultant żyje...
- To na pewno się nie uda i dlaczego?
- Próba futurologii.

Emilia Zawadzka, Bank Millennium

16.30 Zakończenie pierwszego dnia Spotkania



13.45 Jak skutecznie rekrutować dużą liczbę efektywnych konsultantów w krótkim czasie?

- Selekcja: gdzie szukać kandydatów i jaki wpływ na efektywność ma ogłoszenie
- Rekrutacja- narzędzia skuteczne o niskiej czasochłonności
- Weryfikacja motywacji do pracy poprzez dodatkowe zadania dla kandydatów i testy

Katarzyna Makula, TUIR Warta

15.00 Przerwa na kawę

15.20 Kogo szukamy? Wybór najlepszego kandydata poprzez skuteczną rozmowę kwalifikacyjną.

- Kogo szukamy? Competency profile. Profile kompetencyjne w rekrutacji.
- Budowanie wizerunku pracodawcy (Employer branding) – poprzez budowanie postawy organizacji jako najlepszego miejsca zatrudnienia :
 - ✓ jednakowe standardy w obsłudze kandydatów
 - ✓ komunikacja w trakcie rozmowy i podczas całego procesu rekrutacyjnego
 - ✓ struktura rozmowy uwzględniająca profesjonalny przekaz na temat celów, wizji, misji organizacji
 - ✓ pozytywny przekaz w postaci rekomendacji pracowniczych, uwzględniający jednocześnie ich rozwój i ścieżkę kariery
- Wybór metody selekcji na przykładzie Assessment Centre

Ewa Wilczyńska, Expander Advisors

16.30 Zakończenie pierwszego dnia Spotkania

Konferencja „Systemy Motywacyjne w Call/Contact Center” pozwoliła mi jako dostawcy rozwiązań technologicznych spojrzeć na problematykę systemów CC z perspektywy ich codziennej pracy operacyjnej. To fantastyczne poszerzenie horyzontów. Prelegenci zachęcali do dyskusji i konferencja z założenia, przekształciła się w niezwykle interesujące warsztaty. Dobór prelegentów był przemyślany a przedstawione przez nich doświadczenia i tezy, choć czasem kontrowersyjne, stanowią trudną do przecenienia wartość dla mojej codziennej pracy.

Maciej Parvi, Avaya Poland

Jak zmotywować pokolenie Y, przyjąć pokolenie Z (znane też jako C) - czyli stare i nowe wyzwania w Call/Contact Center

Rekrutacja jako skuteczne narzędzie do przeciwdziałania rotacji i absencji w Call/Contact Center

9.30 Poranna kawa

10.00 Zastosowanie Gamifikacji jako mechanizmu motywacyjnego dla Pracowników Centrum Bankowości Telefonicznej case study BZWBK

- Jak podnieść lojalność pracowników i zbudować silną markę pracodawcy w branży Call Center?
- Jak podnieść atrakcyjność codziennych powtarzalnych czynności konsultanta?
- Jak motywować do osiągania coraz wyższych targetów przy zachowaniu jakości i spójnych standardów obsługi?

Bartosz Wolny, Bank Zachodni WBK
Aleksandra Grześk, Bank Zachodni WBK

11.15 Przerwa na kawę

11.35 Czynniki wpływające na motywację pracowników, budowanie systemów premiowych, ocen okresowych i delegowanie zadań

- System motywacyjny- konstrukcja, złożoność- wybór pomiędzy prostym, a skomplikowanym matematycznie modelem
- Ocena okresowa- jak wpływa na efektywność pracy?
- Delegowanie zadań
- Motywacja finansowa i pozafinansowa
- Motywacyjna roli kontroli

Magdalena Piętocha, Open Finance

10.00 Rekrutacja grupowa jako efektywne narzędzie doboru kadr do organizacji

- Zdefiniowanie profilu idealnego poszukiwanego kandydata
- Harmonogram przebiegu rekrutacji
- Opracowanie ogłoszenia rekrutacyjnego – dostosowanie komunikatu do potencjalnej grupy odbiorców
- Selekcja aplikacji – wystandaryzowane oczekiwania w stosunku do kandydatów
- Pre-selekcja telefoniczna – dzwonić czy nie dzwonić
- Efektywne przygotowanie i przeprowadzenie rekrutacji grupowej
- Sesja rekrutacji grupowej
- Indywidualne spotkania rekrutacyjne przy użyciu selekcji ukierunkowanej

Dorota Mikołajczyk, Provident Polska
Edyta Małkowska, Provident Polska

11.15 Przerwa na kawę

11 :35 Rekrutacja, jako narzędzie wspierające budowanie zaangażowania pracowników Contact Center DHL Express (Poland)

- Jak wyłowić najlepszych kandydatów z rynku?
- Czy poprzez rekrutację wewnętrzną można zbudować zaangażowanie pracowników Contact Center?
- Procesy rekrutacyjne w Contact Center DHL Express

Ewelina Grzywaczewska, DHL Express

Warsztat "Systemy Motywacyjne w Call/Contact Center" zorganizowany przez Business Media Solutions Sp. z o.o. był przygotowany i prowadzony bardzo profesjonalnie.

Poruszone zagadnienia przedstawiły tematykę w wielu ujęciach, prelegenci (praktycy) w wyczerpujący sposób prowadzili panele, dzieląc się swoim doświadczeniem przekazali cenne wskazówki. Dodatkowo warsztaty stwarzają okazję do nawiązania wielu kontaktów biznesowych, jak również wymiany doświadczeń.

Każdemu polecam spotkania organizowane przez Business Media Solutions Sp. z o.o.

Robert Walczyński, Multimedia Polska S.A.

Jak zmotywować pokolenie Y, przyjąć pokolenie Z (znane też jako C) - czyli stare i nowe wyzwania w Call/Contact Center

Rekrutacja jako skuteczne narzędzie do przeciwdziałania rotacji i absencji w Call/Contact Center

12.50 Lunch

13.45 Wiedza to potęgi klucz czyli prawda o pokoleniu C

- $X+Y=C$ czyli łączenie pokoleń wyzwanie czy konieczność
- Motywacja czy inspiracja czyli o tym, gdzie motywacja u „Y” i „C” zimuje
- Wyznawania Call Center wczoraj i dziś fakty i mity

Anna Njoku Axa Polska
Anna Przetacznik-Sawka, Axa Polska

15.00 Przerwa na kawę

15.20 Panel dyskusyjny z udziałem prelegentów i uczestników , czyli o czym jeszcze warto rozmawiać

13.45 Co poszło nie tak? - czyli najczęstsze błędy popełniane w procesie rekrutacji do Contact Center.

- Kogo tak na prawdę szukamy?
- Jak przyciągnąć odpowiednich kandydatów?
- Pułapka "pierwszego wrażenia"
- Kierownik czy specjalista HR - kto odpowiada za sukces rekrutacji?

Joanna Kowalska-Rak - Niezależny Ekspert

15.00 Przerwa na kawę

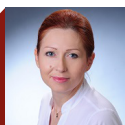
15.20 Panel dyskusyjny z udziałem prelegentów i uczestników , czyli o czym jeszcze warto rozmawiać

16.00 Zakończenie Spotkania oraz wręczenie certyfikatów



„Udział w konferencji BMS "Rekrutacja i Onboarding" był dla mnie bardzo ciekawym doświadczeniem. To była pierwsza konferencja tej firmy, w której wzięłam udział i okazała się dużym zaskoczeniem ze względu na konwencję spotkania. Nieduża grupa uczestników, atmosfera sprzyjająca wymianie dobrych praktyk i nawiązaniu ciekawych kontaktów biznesowych, moderator dyskusji pochodzący z biznesu - to największe atuty konferencji. Spotkania tego typu polecam szczególnie praktykom biznesowym, którzy zainteresowani są poznaniem najnowszych trendów HR w konwencji wymiany doświadczeń z innymi profesjonalistami w szerokim przekroju rynkowym.”

Aleksandra Wielgus, Coca-Cola HBC Polska



Agnieszka Wrońska, Dyrektor Centrum Klienta Detalicznego - PKO BP S.A.

Od kilkunastu lat w stałym, udanym związku z branżą call/contact center, początkowo w Inteligo, Bankgesellschaft Berlin Polska SA, następnie w PKO Banku Polskim. Od 4 lat kieruje Centrum Obsługi Klienta Detalicznego i odpowiada za obszar CC, reklamacji i premonitoringu. Konsultant, trener, manager szkoleń, coach. Specjalizuje się w zagadnieniach dotyczących optymalizacji i standaryzacji procesów, zarządzania zespołem oraz w tematyce profesjonalnej obsługi Klienta, również reklamacyjnego.



Aneta Wiącek, Menedżer Zespołu Szkoleń Contact Centre - ING Bank Śląski S.A.

Od przeszło 9 lat związana z Call Center. Początkowo w Telekomunikacji Polskiej, jako Menedżer Działu Windykacji, od 7 lat jako Trener i finalnie od 2008r. jako menedżer odpowiedzialny za procesy szkoleniowe w Contact Centre ING Banku Śląskiego. W Banku odpowiada również za rozwój trenerów wewnętrznych w obszarze detalicznym: tworzy struktury trenerskie, kompleksowe programy edukacyjne dla doradców, menedżerów i trenerów. Projektuje procesy wspierające jakość telefonicznej i bezpośredniej obsługi klienta. Jest Akredytowanym Coachem ICF, przez co aktywnie towarzyszy ludziom wewnątrz organizacji i poza nią w ich rozwoju i drodze do sukcesu



Bartosz Wolny, Dyrektor Centrum Bankowości Telefonicznej - Bank Zachodni WBK S.A.

Zarządza jednostką Call Center, która łączy w sobie infolinię wsparcia dla Klientów Banku z centrum sprzedażowym produktów bankowych. Podczas ponad 8 lat pracy w BZWBK reprezentował głównie Obszar Direct Banking i rozwijał biznes kart płatniczych, a także zarządzał w Banku programem partnerskim PAYBACK. Posiada szeroką wiedzę z zakresu programów partnerskich i lojalnościowych, którą obecnie wykorzystuje w zarządzaniu zasobami ludzkimi w jednostce Call Center.



Maja Kwiatkowska, Junior HR Development Manager - Grupa Sanofi

W branży farmaceutycznej od 7 lat, związana z „miękką” częścią HR. Współodpowiedzialna za kształtowanie wizerunku pracodawcy na rynku pracy studentów i absolwentów poprzez m.in. zarządzanie Programem Staży „Student on Board”. Wspiera Menedżerów Grupy Sanofi przy realizacji projektów rekrutacyjnych, outplacementowych oraz wybranych projektów rozwojowych m.in. związanych z modelowaniem Indywidualnych Planów Rozwoju, procesem oceny Performance&Recognition oraz Talent Management.



Emilia Zawadzka, Kierownik Wydziału Contact Center - Bank Millennium S.A.

Wychowywała się zawodowo „na słuchawkach”. W branży Call Center od zawsze. W 2003 roku postanowiła, że popracuje tymczasowo jako Telemarketer, w 2005 roku inni uznali, że sprawdzi się jako Kierownik Zespołu Sprzedawców. Od tamtego czasu zarządzała Konsultantami z różnych pozycji. Następnie postanowiła podzielić się swoim doświadczeniem i obserwacjami jako Trener, a w zamian zdobyć nową perspektywę do dalszych działań. Zna zastosowanie kontaktu telefonicznego od strony sprzedażowej, obsługowej, utrzymaniowej i po obsługowej. Dzisiaj zarządza Wydziałem Contact Center w Departamencie Bankowości Bezpośredniej Banku Millennium. Odpowiedzialna za budowanie zespołów, atmosfery, jakości i relacji z Klientami – czyni to z nieskrywaną przyjemnością.



Aleksandra Grzešk, ekspert ds. rozwoju biznesu w Call Center - Bank Zachodni WBK S.A.

Na co dzień zajmuje się wdrażaniem projektów i poszukiwaniem nowych możliwości rozwoju biznesu, ze szczególnym naciskiem na poprawę rentowności procesów bankowych i współpracy pomiędzy różnymi kanałami Banku. Obecnie w Call Center prowadzi projekt wdrożenia gamifikacji jako narzędzia wspierającego system motywacyjny dla pracowników Banku. Ponad 6-letnie doświadczenie w pracy w sektorze bankowym łączy z prywatnymi zainteresowaniami z zakresu zarządzania pokoleniem Y.



Magdalena Piętocha, Dyrektor Contact Center - Open Finance S.A.

Specjalistka w zakresie sprzedaży i telemarketingu. W latach 2004-2009 związana z Polskim Centrum Marketingowym, w którym zarządzała projektami z zakresu sprzedaży. Od 2010 do 2012 roku związana ze spółkami: „HBI Polska” i „Dun and Bradstreet” jako Dyrektor Telesprzedaży oraz Dyrektor Sprzedaży, gdzie odpowiadała za prowadzenie projektów sprzedaży produktów i usług, wprowadzała nowe produkty do oferty, a także opracowała strategię HR. Od 2012 r. związana z firmą Open Finance jako Dyrektor Contact Center, gdzie odpowiada za obsługę całego ruchu telefonicznego w spółce, zarządzając ponad 200-osobowym zespołem. Studiowała historię na Uniwersytecie Przyrodniczo-Humanistycznym oraz Komunikację Społeczną w Wyższej Szkole TWP w Warszawie



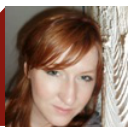
Anna Przetacznik-Sawka, Kierownik Wydziału Rekrutacji i Rozwoju - Axa Polska S.A.

Posiada 16 lat doświadczenia w rekrutacji i rozwijaniu, pracowników. Kreowała i wdrażała projekty ze wszystkich obszarów „miękkiego HR”. Specjalizuje się w zarządzaniu portfolio kluczowych kompetencji w organizacji. Od 2012 roku na stanowisku Kierownik Wydziału Rekrutacji i Rozwoju w Axa Polska. Wcześniej przez 8 lat związana z Medcover, gdzie była odpowiedzialna za obszar rekrutacji i employer branding jak również realizowała projekty szkoleniowo-rozwojowe. Absolwentka Uniwersytetu Warszawskiego Wydziału Zarządzania oraz Wyższej Szkoły Komunikowania i Mediów Społecznych.



Anna Njoku, Kierownika ds. Kontaktów z Klientami i Wsparcia Oddziałów - Axa Polska S.A.

Doświadczony praktyk i menager, od lat związana z obszarem obsługi klienta i wsparcia sprzedaży. Od 2007 roku w AXA Polska, gdzie swoją karierę rozpoczynała od stanowiska Młodszego Specjalisty ds. Obsługi Zmian Rachunków i Polis, obecnie pełni funkcję Kierownika ds. Kontaktów z Klientami i Wsparcia Oddziałów. Odpowiedzialna za zarządzanie zespołem Contact Center i kreowanie standardów obsługi Klienta w Spółkach AXA.



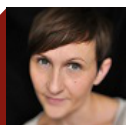
Katarzyna Makula, Kierownik Wydziału Szkoleń i Jakości w Departamencie Contact Center - TUIR Warta S.A.

Od przeszło 7 lat związana z Call Center. Początkowo jako Doradca w ING Banku Śląskim, od 6 lat jako Trener, a następnie manager odpowiedzialny za działania rozwojowe. W swojej praktyce brała udział w wielu projektach call centrowych uwzględniających wdrażanie nowych standardów jakości oraz nowych usług. Od 2009 roku związana z TUIR Warta S.A., gdzie budowała struktury szkoleniowe, wspierające działania działu obsługi klienta, a także inicjowała działania motywacyjne dla pracowników z uwzględnieniem budowy systemu premiowego. Obecnie pracuje w nowopowstałej strukturze Contact Center odpowiadającej za obsługę zdalnego kontaktu z klientem całej spółki. Odpowiedzialna jest za szkolenia i rozwój pracowników, a także zarządzanie jakością rozmów telefonicznych i systemem premiowym.



Krzysztof Kropisz, Senior HR BP - NEUCA S.A.

Od 9 lat związany z obszarem HR. Początkowe doświadczenia zdobywał realizując procesy masowej rekrutacji w Toyota Motor Industries Poland. Z Grupą Neuca związany od blisko 7 lat. Obecnie pełni funkcję Starszego Partnera Biznesowego HR dla obszaru marketingu i sprzedaży oraz jest właścicielem procesu rekrutacji, zatrudnienia i adaptacji personelu. Odpowiada za koordynację całokształtu aktywności HR, doradza i wspiera menedżerów w codziennej pracy, uczestniczy w wielu projektach. Obszarem szczególnych zainteresowań jest budowa i wdrażanie efektywnych systemów kompetencji. Z wykształcenia: Psycholog Kliniczny.



Agnieszka Ilen, Kierownik HR - BIG InfoMonitor S.A. (część Grupy BIK)

Ekspert w dziedzinie HR z pasją do poznawania i motywowania ludzi. Z HR-em ściśle związana od ponad 5 lat, wcześniej traktując ten obszar wspólnie z obsługą klienta i sprzedażą. Odpowiedzialna za budowanie struktur HR, głównie obszaru miękkiego HR. Tworzyła i wdrażała projekty strategiczne, takie jak: Modele Kompetencji, Systemy Ocen Okresowych, Programy Adaptacji Nowych Pracowników, a także projekty rekrutacyjne m.in. dla CUW ICT w największej polskiej spółce. Jest zwolenniczką HR Business Partnerstwa, budowania pozytywnego wizerunku pracodawcy i dobrej rekrutacji. A dobra rekrutacja to taka, która nie jest absurdalna.



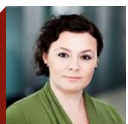
Ewelina Grzywaczewska, Kierownik Personalny Regionu - DHL Express (Poland) Sp. z o.o.

Ukończyła studia na Wydziale Psychologii Uniwersytetu Warszawskiego. Od tego czasu swoją karierę zawodową związała z DHL Express Polska. W dziale Rekrutacji i Rozwoju pracowników współtworzyła i wdrażała procesy rekrutacyjne i rozwojowe. Podczas trzy-letniego doświadczenia w zarządzaniu Biurem Projektów wspierała realizację strategicznych projektów w organizacji. Od czterech lat na stanowisku Kierownika Personalnego Regionu współpracuje z menedżerami Działu Obsługi Klienta oraz Regionów Operacyjnych, budując i wdrażając w nich strategię personalną oraz wspierając menedżerów w obszarze budowania zaangażowania pracowników.



Dorota Mikołajczyk Kierownik ds. Windykacji Wierzytelności - Provident Polska S.A.

Absolwentka Wyższej Szkoły Bankowej w Poznaniu oraz Wyższej Szkoły Przedsiębiorczości i Zarządzania im. Leona Koźmińskiego w Warszawie. Karierę zawodową, od początku związaną z windykacją rozpoczęła w jednym z największych polskich banków jako Inspektor w Dziale Restrukturyzacji i Windykacji Kredytów Trudnych. Od 2001 roku pracuje w Provident Polska, obecnie na stanowisku Kierownika Windykacji. Odpowiedzialna za zespół windykacji telefonicznej, procesy windykacyjne oraz jakość obsługi klienta.



Edyta Małkowska - Marczak, HR Biznes Partner - Provident Polska S.A.

Absolwentka Wyższej Szkoły Ekonomiczno-Informatycznej w Warszawie o kierunku ekonomia oraz zarządzanie zasobami ludzkimi.

Od początku kariery zawodowej związana z obszarem HR. Doświadczenie zdobywała zarówno w agencjach rekrutacyjnych jak i w wewnętrznych Departamentach odpowiedzialnych za Zarządzanie Zasobami Ludzkimi w organizacjach.

Od 2006 roku pracuje w Provident Polska, obecnie na stanowisku HR Biznes Partnera. Odpowiedzialna za wsparcie Kierowników w zakresie zarządzania podległymi im pracownikami poprzez współpracę, doradztwo, inicjowanie działań z zakresu szeroko rozumianego zarządzania zasobami ludzkimi.



Ewa Wilczyńska, Kierownik Call Center - Expander Advisors Sp. z o.o.

Od początku swojej drogi zawodowej związana z tematem Zarządzania Zasobami Ludzkimi i Call Center.

Od 2008 do 2012 roku kierowała wieloosobowym zespołem jednej ze znanych i cenionych firm taksówkowych w Warszawie.

2011-2012 Ukończone studia Podyplomowe Zarządzanie Zasobami Ludzkimi na Uniwersytecie Warszawskim.

Od 2012 roku do chwili obecnej zaangażowana w projekt budowania nowego CC Expander Advisors Sp. z o.o.

szczególnie w zakresie rekrutacji i wdrażania nowych osób. Zarządza zespołem oraz prowadzi grupę coachingową.



Joanna Kowalska - Rak, Niezależny Ekspert

Od kilkunastu lat związana z branżą telekomunikacyjną i obsługą Klienta. Ekspert w zakresie tworzenia i rozwoju standardów obsługi Klienta. Uczestniczyła w wielu między departamentalnych projektach mających na celu podniesienie satysfakcji, z jakości obsługi. Odpowiadała za monitorowanie wszystkich procesów realizowanych w Pionie Obsługi Klienta. Zajmowała się wypracowywaniem i wdrażaniem rozwiązań wpływających na zadowolenie klientów z obsługi. Była odpowiedzialna za obszar obsługi reklamacji oraz obszar kompleksowej obsługi Klienta u operatora sieci Plus. Z wykształcenia pedagog, ukończyła studia podyplomowe z zakresu zarządzania personelem oraz badań społecznych i marketingowych na UW.