

Spotkanie

## JAK SKUTECZNIE ZDOBYĆ I UTRZYMAĆ PRAWDZIWIY TALENT W ZESPOLE CC?

platforma wymiany doświadczeń - najnowsze case studies

Hotel Hilton,  
Warszawa, 22 Marca 2017



case studies

Drużyna na mecz- turniej, sezon, czy na dłużej?

case studies

Rotacja w Call Center - zjawisko pozytywne czy negatywne?  
Kogo naprawdę chcemy zatrzymać w zespole i jak to robimy?

case studies

Wpływ rozkładu ruchu w Call Center na profil kandydatów  
oraz metody ich pozyskiwania

case studies

Dlaczego rekrutacja nie spełnia naszych oczekiwań? Błędy i Pułapki

case studies

Przy użyciu jakich narzędzi rekrutować, aby znaleźć? - praktyczny warsztat

Patroni medialni:

**ccnews**



## **Ireneusz Słomski, Head of Telesales - Sage Sp. z o. o.**

Odpowiedzialny za proces sprzedaży w segmentach mikro i małych przedsiębiorstw, zarządza zespołami Telemarketingu, Telesales, Tele KAM i zespołami sprzedaży w zewnętrznych Call Centers. Manager z wieloletnią praktyką w obszarach sprzedaży, Customer Service, znający środowisko Contact Center, narzędzia, procesy obsługi klienta prywatnego i biznesowego. Posiada doświadczenie w realizacji licznych inicjatyw i projektów referujących do wysokiej efektywności, jakości, podnoszenia marżowości klientów w polskich i międzynarodowych zespołach projektowych. Tworzył i współtworzył rozwiązania wzmacniające pozyskiwanie nowych przychodów, utrzymanie klientów, dosprzedaży, koncentrując się jednocześnie na wewnętrznych programach wzmacniających rozwój pracowników, modyfikacji systemów motywacji, oceny i rozwoju kompetencji. Chętnie korzystający z doświadczeń sportowych, które transponuje w rzeczywistości biznesowej. Wyznawca zasady, że "najlepszy sposób na przewidywanie przyszłości to jej projektowanie.



## **Joanna Pakuła, Menedżer w Centrum Kontaktów z Klientami - Aviva Sp. z o. o.**

Absolwentka Uniwersytetu Warszawskiego Wydziału Stosowanych Nauk Społecznych, ukończyła również kierunek Zarządzanie Wartością Klienta w Szkole Głównej Handlowej, program Management 2015 ICAN Institute. Posiada licencję JTI (Jungian Type Index). Od początku drogi zawodowej związana z obsługą klienta. W Aviva (wcześniej Commercial Union) pracuje od 1999 roku. Odpowiada za multikanalową obsługę klienta, zarządza nowoczesnym Contact Center, które obsługuje klientów czterech spółek grupy. Zaangażowana jest w wiele projektów, których celem jest doskonalenie jakości obsługi klientów również z wykorzystaniem narzędzi Call Center.



## **Katarzyna Tęcza, Dyrektor Call Center - Grupa Lux Med Sp. z o. o.**

Absolwentka Uniwersytetu Warszawskiego. Od 14 lat związana z obsługą klienta, a od 7 lat prowadzi Call Center Grupy LUX MED. Odpowiedzialna za realizację projektów dotyczących integracji i optymalizacji procesów poszczególnych Contact Center. Obecnie odpowiedzialna za wdrażanie rozwiązań mających na celu wzrost efektywności i jakości pracy Call Center, uwzględniające rozwój pracowników i procesów operacyjnych.



## **Krzysztof Kropisz, Starszy Partner Biznesowy HR – NEUCA S.A.**

Od 10 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.



## **Karol Bancierz, Wydawca / CEO - BELOCAL POLSKA Sp. z o.o., callcenternews.pl**

Z branżą call center związany od 11 lat. Karierę zaczynał jako telemarketer, by zakończyć w outsourcingu na stanowisku dyrektora operacyjnego wielooddziałowego call center. Koordynował obsługę klienta w liniach lotniczych, telefonii komórkowej oraz telewizji cyfrowej. Bloger, dziennikarz, przedsiębiorca - baczny obserwator zmieniających się trendów w obsłudze klienta. Wielki zwolennik wdrażania Customer Experience Management i Holokracji. Pomysłodawca i wydawca pierwszego w Polsce serwisu branży call/contact center - callcenternews.pl. Współorganizator i juror konkursu Ambassador Call Center.

9:00 Rejestracja uczestników, wręczenie materiałów, poranna kawa

9:30 Rozpoczęcie spotkania - powitanie i przedstawienie się prelegentów oraz uczestników

**9:45 Drużyna na mecz- turniej, sezon, czy dłużej?**

- Każde pokolenie ma własny czas? Tak. Swój styl i wartości również
- Coś więcej niż klub- kto by nie chciał grać w FC Barcelona?
- Konsekwencja niekonsekwencji, czyli jak łatwo powielać błędy i zrobić nowe?

**Ireneusz Słomski, Head of Telesales - Sage**

**11:00 Przerwa na kawę**

**11:15 Rekrutacja a rotacja w Call Center**

- Kogo szukamy
- Jak go znajdujemy
- Co oferujemy
- Rotacja w Call Center - zjawisko pozytywne czy negatywne, kogo chcemy zatrzymać w zespole i jak to robimy

**Joanna Pakuła, Menedżer w Centrum Kontaktów z Klientami - Aviva**

**12:15 Przerwa na lunch**

**13:00 Jak rekrutować, aby znaleźć? - WARSZTAT**

- Próba odpowiedzi jakimi narzędziami (digital) i sposobami poszukiwać pracownika

**case studies:** Główny punkt wyjścia: Zmiana kierunków pozyskiwania pracowników w outsourcingowym cc, z poszukiwań matek na osoby młode lub po 50 roku życia

**Karol Bancierz, Wydawca / CEO - BELOCAL POLSKA, callcenternews.pl**

**14:00 Przerwa na kawę**

**14:15 Dlaczego rekrutacja nie spełnia naszych oczekiwań?**

- Pułapki rekrutacji – najczęściej popełniane błędy
- Jak skutecznie przygotować i przeprowadzić proces rekrutacyjny?
- Jak mierzyć efektywność rekrutacji ?

**Katarzyna Tęcza, Dyrektor Call Center - Grupa Lux Med**

## Referencje

“Spotkanie biznesowe na temat motywowania pracowników Call Center okazała się dyskusją praktyków toczącą się w przyjaznej atmosferze. Rozmowy, wymiana doświadczeń oraz informacje o sukcesach przewijały się zarówno w trakcie wystąpień prelegentów jak i w trakcie przerw przy kawie. Prelegenci poprzez podzielenie się swoimi doświadczeniami wskazali wiele technik motywacji jak również stali się inspiracją dla nowych własnych pomysłów. Udział w tej konferencji to doskonale zainwestowany czas”.

**Elżbieta Goś, NC+**



**15:15 Wpływ rozkładu ruchu w Call Center na profil kandydatów oraz metody ich pozyskiwania**

- Specyfika pracy w Call Center w Grupie Neuca
- Oczekiwania Klientów
- Idealne profile kandydatów
- Przegląd narzędzi rekrutacyjnych oraz ocena ich efektywności
  - a) aktywności skierowane do mam
  - b) aktywności skierowane do studentów
- Jak skutecznie budować ofertę dla kandydatów

**Krzysztof Kropisz, Starszy Partner Biznesowy HR – NEUCA**



**16:15 Planowane zakończenie spotkania, wręczenie certyfikatów, wymiana wizytówek**

---

### DLACZEGO WARTO WZIĄĆ UDZIAŁ?

Drodzy Praktycy zapraszam bardzo serdecznie do uczestnictwa w kolejnej odsłonie spotkania biznesowego pod hasłem „JAK SKUTECZNIE ZDOBYĆ I UTRZYMAĆ PRAWDZIWY TALENT W ZESPOLE CC?”. Zgodnie z Państwa oczekiwaniami, we współpracy z ekspertami wyselekcjonowałam najbardziej newralgiczne zagadnienia z obszaru efektywnej rekrutacji w Call Contact Center. W ciągu jednego intensywnego dnia weźmiecie Państwo udział w czterech merytorycznych prelekcjach oraz praktycznym warsztacie.

W kameralnej atmosferze spotkania, rozwiążemy najbardziej nurtujące problemy Praktyków reprezentujących różne branże. Analiza naszych wszystkich dotychczasowych wydarzeń pokazuje bardzo przejrzyście, że nie ma nic cenniejszego w biznesie, niż możliwość skonfrontowania swoich doświadczeń z działaniami innych praktyków.

Tylko z BMS Polska możemy zrobić to w wyjątkowej formie podczas swoistej platformy wymiany doświadczeń, bez presji czasu oraz obowiązków służbowych.

Liczba miejsc na spotkaniu jest ściśle ograniczona Zapraszam do rejestracji uczestnictwa już dziś!

**Do zobaczenia w Marcu!  
Aleksandra Adamczyk  
Dyrektor Działu Projektów**

“

W maju 2016 miałam okazję uczestniczyć w konferencji „Niestandardowa rekrutacja kluczem do utrzymania pracowników – XII EDYCJA (12.05.2016)”. Udział w spotkaniu był inspirującym doświadczeniem. Biorąc pod uwagę wyzwania które stawia nam obecny rynek pracy, każde innowacyjne i nieszablonowe podejście jest cennym kierunkiem. Dzięki wiedzy wielu doświadczonych praktyków możemy ocenić różne sposoby funkcjonowania firm, często pionierów na rynku. Szereg z nas przychodzi na prelekcję z własnym bagażem doświadczeń co sprzyja podejmowaniu dyskusji. Wysoki poziom merytorycznego przygotowania prelegentów zasługuje na wyróżnienie. Z pełnym przekonaniem mogę polecić spotkania i warsztaty organizowane przez BMS Group Sp. z o.o. Spotkanie przebiegało w kameralnej atmosferze sprzyjającej zawieraniu biznesowych znajomości. Zdecydowanie w przyszłości chcemy być częścią tego typu wydarzeń – wspólnie tworząc panele dyskusyjne sprzyjające wymianie doświadczeń między praktykami w biznesie”.

**Katarzyna Matuszkiewicz, Bank Zachodni WBK**