

Certyfikowanie konsultantów i superwizorów -- korzyści

Korzyści dla branży call center

1. Wsparcie dla tworzenia się zawodu konsultanta telefonicznego.
2. Wprowadzenie i utrzymywanie jednolitego standardu kompetencji w różnych call centers.
3. Wyraz wchodzenia branży call center na następny etap profesjonalizacji usług.

Korzyści dla zlecających usługi

1. Wartościowa informacja dla zleceniodawców o przewadze usługowych call centers uczestniczących w programie certyfikacyjnym jako potencjalnych wykonawców zleceń.

Korzyści dla call centers

1. Dostępność sprawnego i niskokosztowego narzędzia szybkiego identyfikowania deficytów kompetencji w wybranych dziedzinach i wyrównywania ich do wspólnego poziomu.
2. Dostępność testowania i uzupełnianiu kompetencji zawodowych online, czyli w dowolnym czasie i miejscu (za pośrednictwem przeglądarki internetowej).
2. Możliwość wykorzystania niektórych modułów certyfikacyjnych dla potrzeb rekrutacji.

3. Możliwość potraktowania udziału w procesie certyfikacji jako nagrody dla najlepszych konsultantów i supervisorów.
4. Czynniki stabilizujący (zmniejszający rotację) kadre konsultantów.
4. Źródło niezależnej wiedzy o pracownikach, która może zostać wykorzystana przy podejmowaniu decyzji kadrowych.

Szczególne (dodatkowe) korzyści dla usługowych call centers

1. Odróżnienie się od konkurencji, a w szczególności od usługowych call centers, które nie uczestniczą w programie certyfikowania kompetencji konsultantów.
2. Możliwość przedstawienia potencjalnym klientom potwierdzonych przez niezależną instytucję dowodów, że call center dysponuje wyszkoloną kadrami. [Zapewnianie, że się dysponuje wykwalifikowaną kadrami to jedno, możliwość pokazania dowodów -- to drugie.]
3. Możliwość wprowadzenia do negocjacji cenowych z potencjalnymi klientami elementu jakości posiadanej kadry.
4. Zwiększona wartość call center w przypadku zmiany właściciela.

Szczególne (dodatkowe) korzyści dla wewnętrznych call centers

1. Łatwość udowodnienia zarządom firm macierzystych, że inwestycje w call center przynoszą efekty potwierdzone przez niezależną instytucję .
2. Istotny element pozytywnego wewnętrznego PR-u dla działu call center.

Szczególne (dodatkowe) korzyści dla wielolokalizacyjnych call centers oraz call centers pracujących w systemie zmianowym

1. Wyeliminowanie problemów logistycznych (czas i miejsce) związanych z uzupełnianiem kompetencji.

Korzyści dla firm doradztwa personalnego

1. Możliwość dostarczania swoim klientom wartości dodanej w postaci kandydatów do pracy, których kompetencje zostały sprawdzone przez niezależną instytucję.

Korzyści dla konsultantów

1. Potwierdzone przez niezależną instytucję posiadanych kompetencji.