

EN 15838

praktyka certyfikacji contact center



13 stycznia 2012 (piątek)
10 lutego 2012 (piątek)

Godzina: 11:00 – 13:00

SGS Polska w ramach promocji kultury jakości w polskich Contact Center zaprasza Państwa na spotkanie **EN 15838 – praktyka certyfikacji contact center.**

W programie między innymi dyskusja i odpowiedź na pytania:

- Jakie są podstawowe elementy normy?
- Jak wygląda proces certyfikacji?
- Jakie korzyści z certyfikacji odniosę ja, jako manager CCC? Czy wysiłek przy zdobywaniu certyfikatu mi się opłaci?
- Czy sam mogę sprawdzić poziom gotowości mojego CCC do certyfikowania?
- Czy dostosowanie mojego CCC do wymogów normy, ale bez certyfikacji, jest możliwe? Czy ma sens?
- Jak mogę oszacować koszt certyfikacji? Jak rozkłada się ten proces w czasie?
- W jaki sposób kierownictwo Contact Center może wzmocnić swoją pozycję w ramach macierzystej organizacji, wykorzystując zapisy normy EN 15838?

Termin i miejsce spotkania

13 stycznia 2012 (piątek) oraz 10 lutego 2012 (piątek)
Biuro SGS Polska w Warszawie, ul. Bema 83

Zapraszamy do bezpłatnego udziału, pod warunkiem zgłoszenia na adres michal.cichocki@sgs.com

Liczba miejsc ograniczona!

Do zobaczenia!

Zespół Systems and Service Certification SGS Polska

www.pl.sgs.com