

# ***Seminário Internacional***

## ***Como Transformar Call Center em Centro de Solução de Problemas***



### **PROBLEM DRIVEN MANAGEMENT**

**Metodologia PDM**

***18 de Outubro de 2006***

***Das 8h30 às 19h30***

**KOPE consulting**

Knowledge Opportunities in Permanent Evolution



# Nossa Experiência

## **PDM – PROBLEM DRIVEN MANAGEMENT**

*A metodologia PDM-Problem Driven Management permite mudar a visão tradicional de um call center. Com a aplicação do PDM, o centro de contato adquire novas dimensões que resolvem da melhor maneira a relação custo-qualidade de serviço, presente em um centro tradicional.*

*E desta forma se cria uma cadeia de valor, que pode ser reconhecida pelo cliente direto e indireto, e repassada ao valor do serviço, conseguindo transformar os call centers em centros de excelência.*

*PDM permite determinar o perfil ideal do recurso, o “routing” mais eficiente para o serviço e para os custos, a KDB (Knowledge data base) de problemas e conhecimento que suporte o desenvolvimento das atividades exigidas.*

*A próxima onda dos call centers é continuar o caminho de seus clientes, que cada dia vendem mais serviços para diferenciar seus produtos, e para isto, os call centers devem se transformar em Centro de Solução de Problemas (CSP).*

### **Metodologia**

*Serão utilizadas experiências e casos. A preparação dos casos começa com o estudo individual por parte dos participantes e posterior discussão em equipe. Os participantes receberão os casos com antecedência para leitura prévia. O programa é complementado com exercícios especialmente desenhados para este seminário.*



### **Objetivos**

*Formar executivos decididos a aprimorar todo o potencial de sua empresa, a ouvir de maneira sistemática a voz do cliente e a desenhar planos de ação para alcançar o desenvolvimento profissional de seus colaboradores e aumentar a produtividade da empresa de forma a atingir a excelência.*

### **Público Alvo**

- *Diretores/ Gerentes de Operações*
- *Diretores/ Gerentes Comerciais e Marketing*
- *Diretores/ Gerentes da Qualidade*
- *Diretores/ Gerentes de RH*
- *Gerentes de Estratégia e Novos Negócios*
- *Gerentes de Call Center*
- *Supervisores de Call Center*

# Programa

**18 de outubro / Quarta-Feira**

**08h30 – 09h00 Welcome Coffee - Recepção e Entrega dos Crachás**

**09h00 – 09h30 Introdução**

**09h30 – 10h00 Trabalho em grupo**

**10h00 – 10h15 Coffee Break**

**10h15 – 11h30 O papel do Call Center**

**11h30 – 12h45 Conferência: PDM e CSP (Centro de solução de Problemas)**

**12h45 – 13h45 Almoço**

**13h45 – 14h45 Estudo individual**

**14h45 – 15h30 Um serviço 5 estrelas**

**15h30 – 16h15 Estudo em equipe**

**16h15 – 16h30 Coffee Break**

**16h30 – 17h45 Sessão geral – Inventário de conhecimentos e especificações de serviços em CSP**

**17h45 – 19h00 Conferência – Desenhando CSP's com polivalência parcial baseado em conhecimento**

**19h00 – 19h30 Resumo e Conclusões**



**O Livro “Transformando Conhecimento em Resultados”  
será entregue a todos os participantes inscritos!!!**

*Trata-se de um livro pragmático, que representa a forma de entender e implantar um contexto que consiga gerar simultaneamente a melhora do serviço e aprendizado, sempre que o objetivo seja obter melhores rendimentos e competitividade nas empresas.*

## INFORMAÇÕES GERAIS

**INSCRIÇÕES:** [www.garridomarketing.com.br](http://www.garridomarketing.com.br) Tel: 11-3865-0944

**Data** : 18 de Outubro 2006

**Local** : Crowne Plaza- R. Frei Caneca, 1.360 – Consolação – São Paulo - SP

- **Almoço no hotel incluído**
- **Estacionamento no local incluído**
- **Livro incluído e autografado**

**Investimento : R\$ 1.150,00 até 20/9 – Após R\$ 1.350,00**

# Palestrante



**Josep Riverola García**

*Doutor em Engenharia Industrial pela Universidade Politécnic de Catalunya e Doutor (Ph.D.) em Investigação Operativa pela Universidade de Stanford. Em 1976 ganhou por oposição a Cátedra de Organização da Produção e Investigação Operativa da ETSIT da UPC, posição que ocupou até 1984. Atualmente é Professor Permanente da Direção de Produção, Tecnologia e Operações, e titular da Cátedra Alcatel no IESE, onde também dirige o Centro da Excelência das Operações (CEO). Foi professor visitante em diversas Universidades de todo o mundo (Estados Unidos, Rússia, Europa, China, América Latina, Nigéria, etc.). Possui uma experiência de mais de trinta anos em Consultoria de Operações. Na última década em Gestão do Conhecimento, tanto em empresas espanholas como estrangeiras.*

**KOPE** consulting

Knowledge Opportunities in Permanent Evolution

[www.kopeconsulting.com](http://www.kopeconsulting.com)



[www.garridomarketing.com.br](http://www.garridomarketing.com.br)