

FM Contact Center Academy

Inleiding

Wil een manager in het contact center meegroeien met de organisatie, de markt en de maatschappij, dan moet hij/zij een lerende manager worden en blijven. Ferment Management biedt deze managers de Contact Center Academy aan.



Twee maal per jaar organiseert Ferment Management de Post HBO opleiding Contact Center Management, in samenwerking met Philipse Business School en INHolland. Ferment Management en INHolland zijn in 1999 gestart met deze open opleidingen, gedoceerd door gekwalificeerde docenten uit de branche.

Professionals die vanuit de contact center business geïnteresseerd zijn in het verbeteren van hun inzicht en vaardigheden zijn beslist gebaat bij deze opleiding. Deze opleiding is dan ook geschikt voor bijvoorbeeld Supervisors/Teamleiders die de ambitie hebben om Contact Center Manager te worden en Contact Center Managers die zoeken naar theoretische onderbouwing voor hun functioneren. De opleiding is ook interessant voor medewerkers uit andere delen van de organisatie die graag meer willen weten over het functioneren van een contact center, zoals Marketing Managers, Account Managers, Service/Support Managers en IT Managers.

Kenmerken van de Post HBO Opleiding Contact Center Management

De opleiding combineert het vergaren en delen van kennis met het verbeteren van vaardigheden op diverse managementgebieden. Het kennisdeel (een module) wordt interactief behandeld via contactonderwijs. De module wordt voorafgegaan door een voorbereidende opdracht, waardoor de deelnemer gestimuleerd wordt zich in de materie te verdiepen en het in verband te brengen met de werkomgeving. De toepassing van de kennis (via opdrachten uit onze contactcenter bibliotheek) wordt overgedragen via een praktijkopdracht (individueel of in groepsverband). Gedurende de loop van het programma wordt het kennisdeel steeds meer vervangen door het toepassingsdeel. Zodoende is de transfer naar de praktijk in de opleiding aan de hand van leercontracten in toenemende mate aan de orde. Een individuele coach begeleidt de student bij het leertraject aan de hand van een aantal coaching sessies.

INHOLLAND Academy Cedeo erkend, Post HBO Certificaat

De studietijd van de opleiding is zes maanden en wordt ingevuld door één keer per twee weken een middag- en avondcollege en is daarmee kort en effectief. Vier clusters van modulen vormen het hart van het programma, te weten:

1. Kwaliteit en efficiency: Besturing en Organisatie, Project Management;
2. Mensen: (Human Resource) Management;
3. Omgeving: Marketing, Customer Relationship Management, Contact Center Trends;
4. Middelen: IT en Telecom, Finance en Wet en Regelgeving.

Na een succesvol afgeronde opleiding ontvangt u een Post HBO Certificaat van de INHolland Academy, Cedeo erkend.

Meld u of iemand anders aan

De kosten van het complete programma bedragen € 3.500,- per deelnemer. Bent u geïnteresseerd in de opleiding of kent u iemand in uw omgeving die graag de opleiding wil volgen? Laat het ons weten. U kunt uw reactie sturen naar seline@fermentmanagement.nl of bellen met 088-FERMENT.