

## QUALITY MONITORING



[Schrijf u HIER in](#)

<b>Omschrijving</b>	<p>Quality monitoring is een belangrijke pilaar binnen de contactcenter wereld om de kwaliteit van de dienstverlening te waarborgen. Dit op een goede manier aanpakken en medewerkers motiveren om zich verder te ontwikkelen zijn hierbij noodzakelijke basisprincipes.</p>
<b>Topics</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De definitie van monitoring wordt bekeken.</li> <li>• Welke vormen van monitoring worden er gebruikt en wanneer?</li> <li>• Rollen en verantwoordelijkheden bij monitoring</li> <li>• Deelnemers bewust maken van het belang van goede feedback bij monitoring en hoe deze feedback te geven</li> <li>• Voorbeelden van Quality Monitoring sheets bekijken en analyseren</li> <li>• Bewustwording van de belangrijke regels bij monitoring</li> </ul>
<b>Doelgroep</b>	<p>Senior Advisors, en Teamcoaches</p>
<b>Aanpak</b>	<p>Klassikaal theorie met oefeningen</p>
<b>Leerdoelen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deelnemers zijn in staat om een inbound/outbound oproep te evalueren en kwalitatieve feedback te geven.</li> <li>• Deelnemers leren de verschillende manieren van Quality Monitoring.</li> <li>• Deelnemers weten welke voorwaarden er nodig zijn om een Quality Monitoring kwalitatief te maken.</li> </ul>
<b>Duur</b>	<p>1 dag</p>

[Schrijf u HIER in](#)