

ПУТІВНИК СЕКЦІЇ НАВКОЛО КЦ



Люди АБО ПРОЦЕСИ? - ПРІОРИТЕТИ КЦ у 2024 році

Київ, 15 лютого 2024, МЦКМ (Жовтневий палац)

НАШІ ПАРТНЕРИ

NOVA^{IT}



UniTalk

logitech

КНИГАРНЯ



СПІВОРГАНІЗАТОР КОНФЕРЕНЦІЇ

UCAI

Ukrainian Contact Center Association International

Українська Міжнародна Асоціація Контакт-Центрів

ПРИЗИ ВІД ПАРТНЕРІВ ТА ОРГАНІЗАТОРА ФОРУМУ

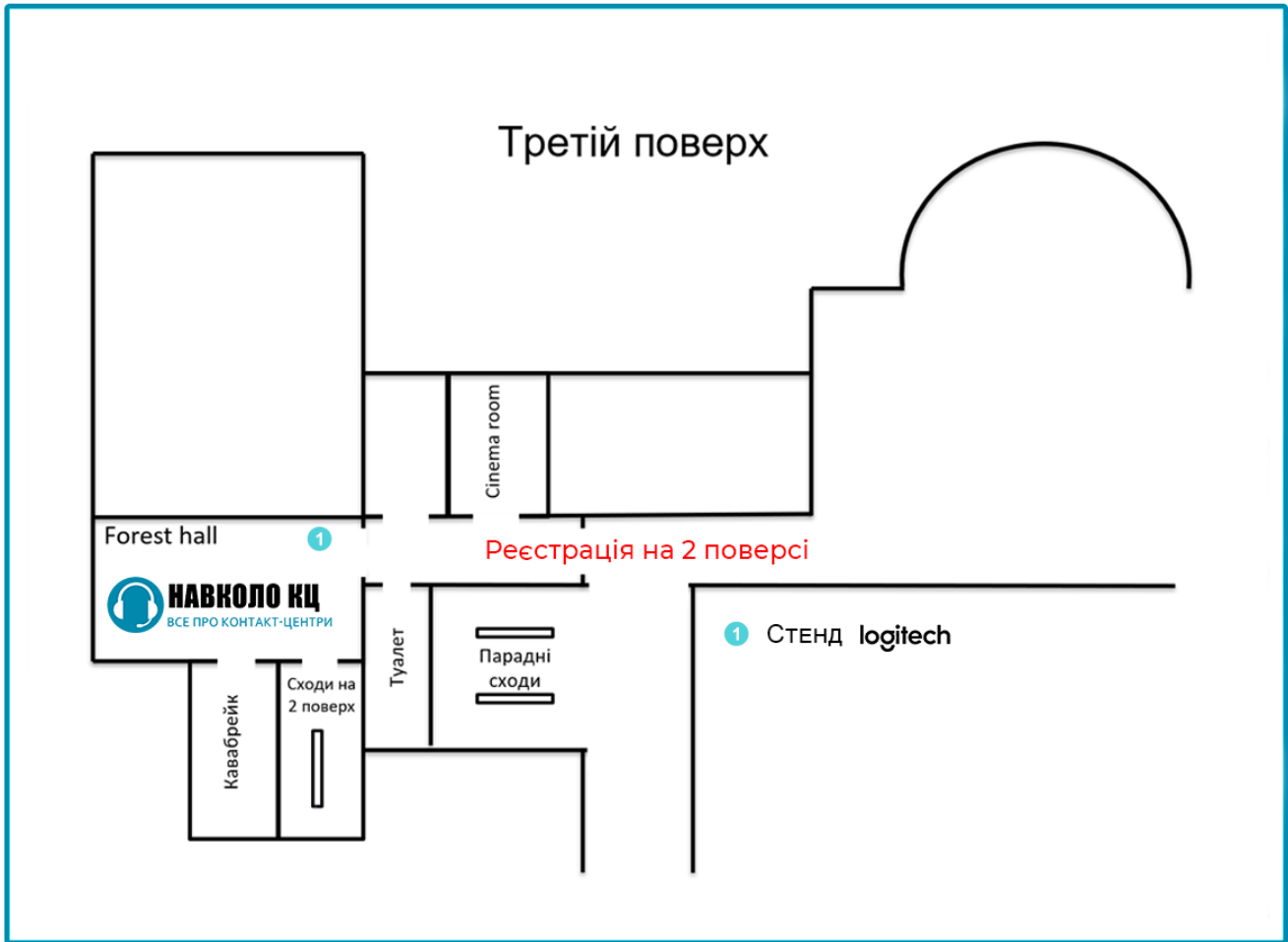


Суперприз від партнера
Logitech
Бездротова гарнітура ZONE
VIBE Wireless

Суперприз від «Книгарня «Є»
Книга: «Конкуренція в новому
світі праці»



СХЕМА КОНФЕРЕНЦІЇ



ПРОГРАМА КОНФЕРЕНЦІЇ

№	ПОЧ	КІН	ТЕМА	ДОПОВІДАЧ
	9:00	12:00	РЕЄСТРАЦІЯ	
201	10:00	10:10	Вступне слово	Ірина Величко, Президентка ВАКЦІ (Всеукраїнської Асоціації Контактних центрів Інт.). Модераторка секції КЦ
202	10:10	10:30	Сучасні рішення з управління залученістю працівників	Дмитро Романюк, Співзасновник Nova IT
203	10:30	10:50	Як технології ШІ змінюють телефонні розмови». Використання нейромереж в телефонних розмовах та мовна аналітика.	Олена Пучкова, Керівник партнерської мережі UniTalk
204	10:50	11:10	Безпека та безперебійність	Анна Белікова, Заступник генерального директора з операційної роботи, Teleperformance
205	11:10	11:30	Різниця поколінь, або, як успішно співпрацювати з поколінням Z	Ольга Сидорук, General Manager Ensuria Ukraine
	11:30	11:45	Кава-брейк. Спілкування з друзями, партнерами та колегами	
206	11:45	12:30	ЗАЛ «Forest hall» Майстер-клас «Побудова процесу мотивації персоналу» 4-х компонентна структура людських мотивів та потреб. Принципи планування бізнес-процесу мотивації. Кейси по конкретним інструментам матеріального та нематеріального мотивування персоналу. Чек-лист на відповідність існуючої мотиваційної політики реальним потребам співробітників. Реінжиніринг мотиваційної політики. Із чого почати? Етапи реалізації та показники вимірювання результатів.	Ірина Тарасова, Авторка методик розробки ціннісно-цільової моделі компетенцій, та проведення оцінки компетенцій методами Ассесмент та 360 градусів, бізнес-тренер, засновник ВІЧЕ КОНСАЛТИНГ

207	11:45	12:30	<p>ЗАЛ «Cinema room»</p> <p>Майстер-клас</p> <p>Стабільності більше не існує, як системно розвивати працівників?</p> <p>На майстер класі планується провести розбір кейсів щодо створення планів розвитку співпрацівників в різних ситуаціях.</p>	<p>Світлана Колеснікова, Начальник відділу телемаркетингу в компанії АТ Укртелеком. Методолог з організації продажу послуг.</p>
-----	-------	-------	--	---

208	12:30	13:15	<p>ЗАЛ «Forest hall»</p> <p>Майстер-клас</p> <p>Емоції - це теж коди. Майндфулнес, як сучасний гаджет гігієни емоцій та надання зрілого сервісу.</p> <p>1. Нейрофізіологія, як і ШІ стрімко розвивається. Робота мозоку “за замовчуванням” та його (не)розкритий потенціал.</p> <p>2. Здорова робота з конфліктами в КЦ завдяки розвитку зрілості операторів: трансформація “я зла/ злий” на “я відчуваю злість”, не узагальнення проявлених рис чи поведінки на всю людину, та ін. завдяки практикам майндфулнес.</p> <p>3. Яка погода твого внутрішнього моря? Емоційна компетентність на варті потреб та бажань. Емоційна грамотність, як додаток Абетки сервісу в КЦ.</p> <p>4. Що таке майндфулнес. Які навички міцнішають завдяки тренуванням з майндфулнес. Вплив на всі сфери життя людини.</p> <p>Вправи з майндфулнес протягом всього майстер класу (тест-драйв учасників).</p>	<p>Лора Гасай, Сертифікована інструкторка майндфулнес ММІТ (Mindspot, 2019 р)</p>
-----	-------	-------	--	---

209	12:30	13:15	<p>ЗАЛ «Cinema room»</p> <p>Майстер-клас</p> <p>«Купи слона, або як ШІ трансформує вас в очах потенційного співробітника» - кейси використання штучного інтелекту в роботі HR.</p>	<p>Сергій Бевзенко, CEO, BCCC</p>
-----	-------	-------	---	---------------------------------------

	13:15	14:00	Кава-брейк. Спілкування з друзями, партнерами та колегами	
--	-------	-------	---	--

210	14:00	14:20	«Віддалена робота – найкраща практика»	Sonya Homewood, Executive Coach, Board Advisor, Insights Discovery Partner Advanced Lego Serious Play Facilitator
211	14:20	14:40	Рекрутинг 180 левелу або як знайти спеціаліста в умовах постійних змін	Євгенія Коваленко, Head of Recruitment консалтингової компанії A-HR.pro
212	14:40	15:00	Як бути успішним керівником команди контакт-центру	Мілан Батинич, Засновник The Milan Batinich Group і Milan Motivates
213	15:00	15:20	People & AI	Оксана Арбузова, Директор департаменту організації медичного сервісу ПрАТ «СК «ВУСО». Засновниця та CEO в Upline Business School, Бізнес-тренер, коуч, консультант
	15:20	15:35	Кава-брейк. Спілкування з друзями, партнерами та колегами	
214	15:35	17:05	ЗАЛ «Forest hall» Майстер-клас «Токсичний співробітник» - що робити?	Людмила Мельник, Бізнес-тренер, консультант, коуч, фасилітатор
215	15:35	17:05	ЗАЛ «Cinema room» Комунікаційна гра «Магічна школа маніпуляції» Цілі гри: Познайомити гравців з видами маніпуляцій чи психологічного тиску та навчити їх розпізнавати. Дати інструменти для протидії та навчити ними користуватися. Забезпечити трансформацію від жертви маніпуляцій до господаря свого життя. Гра буде корисною: Абсолютно всім, хто так чи інакше комунікує з людьми у всіх сферах життєдіяльності як в особистому житті, так і на роботі, а особливо працівникам контактних центрів, які стикаються із маніпуляціями кожного дня.	Любов Яновська, Засновниця та CEO компанії, WOW
	17:05		Розіграш подарунків	

CIS Events Group Ukraine – сучасне маркетингове агентство повного циклу, що спеціалізується на ринку ІТ та телекомунікацій, організатор успішних і популярних в регіоні ЕМЕА заходів (форумів, виставок, конференцій, семінарів та ін.)

З питань щодо партнерства звертайтеся:

+380 96 937 01 97

splatonova@ciseventsgroup.com

Долучайтесь до нас у соцмережах



<https://www.facebook.com/ICTForums>



<https://www.linkedin.com/company/72602879/>



<https://www.youtube.com/channel/UCuYtFYkwKY07mBK95lmfDqw>



<https://events.ciseventsgroup.com/2024/call-center/>



НАВКОЛО КЦ

ВСЕ ПРО КОНТАКТ-ЦЕНТРИ

Київ, 15 лютого 2024, МЦКМ (Жовтневий палац)