



English for Call Centres - Kurs języka angielskiego dla pracowników call center na poziomie B1 - 56 godzin w formie zdalnej

Numer usługi 2024/05/20/165650/2155845

5 500,00 PLN brutto

5 500,00 PLN netto

98,21 PLN brutto/h

98,21 PLN netto/h

CLP SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚĆ
CIA

Brak ocen dla tego dostawcy

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 56 h

📅 02.09.2024 do 09.12.2024

Informacje podstawowe

Kategoria	Języki / Angielski
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Osoby chcące podnieść swoje kompetencje z języka angielskiego ogólnego oraz w zakresie specjalistycznego słownictwa związanego z obsługą klienta w call center.
Minimalna liczba uczestników	2
Maksymalna liczba uczestników	8
Data zakończenia rekrutacji	26-08-2024
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	56
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Certyfikat VCC Akademia Edukacyjna

Cel

Cel edukacyjny

Kurs "English for Call Centres – B1" ma na celu rozwinięcie średniozaawansowanych umiejętności językowych w kontekście pracy w call center. Uczestnicy nauczą się specjalistycznego słownictwa, średniozaawansowanych zasad gramatyki oraz funkcji językowych niezbędnych do skutecznej komunikacji w środowisku call center. Kurs przygotowuje

do sprawnego porozumiewania się w języku angielskim, zarówno w mowie, jak i w piśmie, na poziomie średniozaawansowanym.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
1. Średniozaawansowana znajomość terminologii call center: • Uczestnik identyfikuje i stosuje specjalistyczne terminy związane z różnymi aspektami pracy w call center, w tym technologią i procedurami obsługi klienta.	1. Prawidłowe stosowanie terminologii: • Ocena zdolności uczestnika do zastosowania specjalistycznej terminologii w symulowanych rozmowach telefonicznych i pisemnych ćwiczeniach.	Test teoretyczny
2. Umiejętności średniozaawansowanej komunikacji telefonicznej: • Uczestnik skutecznie stosuje różnorodne techniki rozmów telefonicznych, zarówno w obszarze obsługi klienta, jak i wsparcia technicznego.	2. Efektywność w komunikacji: • Ocena umiejętności uczestnika w prowadzeniu średniozaawansowanych rozmów, w tym skutecznego rozwiązywania problemów i realizacji celów sprzedażowych.	Wywiad ustrukturyzowany
3. Zarządzanie rozmową i techniki sprzedaży: • Uczestnik stosuje średniozaawansowane strategie sprzedaży i negocjacji podczas rozmów wychodzących oraz efektywnie zarządza rozmowami przychodzącymi.	3. Zastosowanie średniozaawansowanych technik sprzedaży i negocjacji: • Ocena zdolności uczestnika do wykorzystania średniozaawansowanych technik sprzedaży i negocjacji w symulowanych scenariuszach.	Obserwacja w warunkach symulowanych

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się?

Tak, dokument zawiera szczegółowy opis efektów uczenia się osiągniętych przez uczestnika.

Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?

Tak, dokument potwierdza, że walidacja była przeprowadzona zgodnie z określonymi kryteriami.

Pytanie 3. Czy dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

Tak, proces kształcenia i szkolenia jest oddzielony od walidacji, co zapewnia obiektywność oceny.

Program

"Co Ludzie Powiedzą" to szkoła języka angielskiego z siedzibą w Lublinie oferująca kursy stacjonarne i online. Naszą misją jest przełamywanie barier komunikacyjnych między ludźmi z całego świata w sytuacjach codziennych i biznesowych poprzez rewolucyjny i przyjazny zapamiętywaniu sposób nauki. Tworzymy szkolenie szyte na miarę, uwzględniając indywidualne preferencje klienta – założenia, program, dni i godziny spotkań – wszystko to jest dopasowane do potrzeb uczestników.

Nasze metody nauczania oparte są na technikach szybkiego zapamiętywania, wykorzystujemy autorskie fiszki do nauki przez skojarzenia (Mnemobrazki), które umożliwiają szybkie i efektywne przyswajanie słownictwa w języku angielskim - nawet do 40 słów w ciągu godziny.

Stawiamy na intensywne treningi językowe z dużym naciskiem na konwersacje. Dzięki temu uczniowie przełamują barierę językową i zyskują pewność w mówieniu. Nasze zajęcia są pełne praktycznych tematów, gier, quizów i kreatywnych ćwiczeń, które sprawiają, że nauka języka jest dynamiczna i angażująca. Oferujemy także całodobowy dostęp do autorskiej platformy e-learningowej.

Harmonogram spotkań, trenerzy oraz lokalizacja (w przypadku zajęć stacjonarnych) ustalane będą po zakończeniu rekrutacji.

Program:

Unit 1: My job

- **Mnemocards – quick memorization flashcards**
- **Vocabulary:** fixed-term contract, performance-related bonuses, work in shifts, technical support, get a promotion
- **Function:** Talking about one's job

Unit 2: GRAMMAR: Present Simple, Present Continuous, Past Simple, Past Continuous

Unit 3: Conversation Cycle 1

- **Topic:** Conversation Cycle 1
- **Reading context:** Training manual
- **Vocabulary:** acknowledge, balance, checking question, closed question, conversation cycle, inform, invite, leading question, listen, open question, repetition, verbal nod
- **Function:** Pointing out a misconception

Unit 4: Conversation Cycle 2

- **Topic:** Conversation Cycle 2
- **Reading context:** Email
- **Vocabulary:** agreement, closing, complete, detail, disconnect, double-check, personal, reassure, resolve, review, summarize
- **Function:** Giving a reminder

Unit 5: GRAMMAR: Present Perfect and Past Simple

Unit 6: Inbound Calls: Customer Service

- **Topic:** Inbound Calls: Customer Service
- **Reading context:** Webpage
- **Vocabulary:** account, customer service, decision, guide, inquiry, issue, link, process, request, research, service, support
- **Function:** Giving reassurance

Unit 7: GRAMMAR: The future

Unit 8: Inbound Calls: Tech Support 1

- **Topic:** Inbound Calls: Tech Support 1
- **Reading context:** Brochure
- **Vocabulary:** appliance, electronic, hardware, mechanical, mobile, problem, software, solution, system, technician, technology, tech support, warranty
- **Function:** Confirming information

Unit 9: Inbound Calls: Tech Support 2

- **Topic:** Inbound Calls: Tech Support 2
- **Reading context:** Email

- **Vocabulary:** advanced, analyze, basic, broken, defective, diagnostic, error message, malfunction, replace, reproduce, tier, troubleshoot, user error
- **Function:** Asking for details

Unit 10: GRAMMAR: Modal verbs

Unit 11: Outbound Calls: Sales 1

- **Topic:** Outbound Calls: Sales 1
- **Reading context:** Job listing
- **Vocabulary:** appointment, cold call, commission, generate, lead, persuade, purchase, salesperson, sell, solicit, telemarketing
- **Function:** Describing work experience

Unit 12: Outbound Calls: Sales 2

- **Topic:** Outbound Calls: Sales 2
- **Reading context:** Article
- **Vocabulary:** close, contact, cross-sell, influence, negotiate, offer, pitch, price, resistance, trust, upsell, value
- **Function:** Making a suggestion

Unit 13: GRAMMAR: present and past ability

Unit 14: Outbound Calls: Collections

- **Topic:** Outbound Calls: Collections
- **Reading context:** Letter
- **Vocabulary:** agency, collections, credit score, debtor, delinquent, in-house, legal, overdue, payment arrangement, service interruption, third-party
- **Function:** Discussing options

Unit 15: GRAMMAR: comparatives and superlatives

Unit 16: Technology 1

- **Topic:** Technology 1
- **Reading context:** Advertisement
- **Vocabulary:** ACD, ANI, callback, CTI, DNIS, EWT, queue, route, routing strategy, screen pop, threshold, virtual queuing
- **Function:** Showing interest

Unit 17: Technology 2

- **Topic:** Technology 2
- **Reading context:** Company webpage
- **Vocabulary:** authenticate, automated, directed dialogue, DTMF, efficient, IVR, keypad, menu, natural language dialogue, prompt, selection, self-serve, speech recognition
- **Function:** Expressing sympathy

Unit 18: GRAMMAR: present perfect simple vs. continuous

Unit 19: Metrics

- **Topic:** Metrics
- **Reading context:** Article
- **Vocabulary:** abandonment, ACPD, after-call work, AHT, available time, CPC, CSAT, FCR, hold time, KPI, survey, UOT
- **Function:** Describing results

Unit 20: GRAMMAR: real conditions

Unit 21: Performance Evaluation

- **Topic:** Performance Evaluation
- **Reading context:** Employee evaluation
- **Vocabulary:** coach, evaluate, feedback, monitor, one-on-one, opportunity, real work situation, remote, self-assessment, session, side-by-side, strength, target
- **Function:** Showing understanding

Unit 22: GRAMMAR: articles

Unit 23: Performance Incentives

- **Topic:** Performance Incentives
- **Reading context:** Poster
- **Vocabulary:** appreciation, award, bonus, contest, hard work, incentive, motivate, pay off, prize, raffle, reward, spiff
- **Function:** Expressing hope

Unit 21 GRAMMAR: used to

Unit 22: Scheduling 1

- **Topic:** Scheduling 1
- **Reading context:** Webpage
- **Vocabulary:** cross-trained, forecasting, intraday management, overstaffing, peak, service level, shrinkage, staffing, traffic, understaffing, volume
- **Function:** Giving a warning

Unit 23: GRAMMAR: hypothetical conditional: past

Unit 24: Scheduling 2

- **Topic:** Scheduling 2
- **Reading context:** Training manual
- **Vocabulary:** advance, blackout day, differential, disability leave, flex, holiday, make up, PTO, schedule, shift bid, sick leave, trade, unpaid, vacation
- **Function:** Making an offer

Unit 25: GRAMMAR: active vs. passive

Unit 26: Meetings

- **VOCABULARY:** Agenda, minutes, chairperson, participant, motion, adjourn, consensus, action items, follow-up, delegate
- **SPEAKING:** Initiating a meeting; Proposing and agreeing on agenda items; Expressing opinions and making suggestions; Summarizing discussions and confirming action items

Unit 27: Presentations

- **VOCABULARY:** Audience, engagement, visual aids, outline, bullet points, introduction, conclusion, transition, emphasize, clarify
- **SPEAKING:** Preparing and structuring a presentation; Delivering an introduction that captures attention; Explaining data and ideas clearly; Concluding effectively and inviting questions

W razie potrzeby programu w języku polskim prosimy o kontakt: info@coludziepowiedza.co

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 0

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
Brak wyników.					

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
-------------	------

Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	5 500,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	5 500,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	98,21 PLN
Koszt osobogodziny netto	98,21 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 0

Brak wyników.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymują autorskie materiały szkoleniowe, dostęp do wybranych tematów Mnemobrazków (autorskich fiszek obrazkowych opartych na mnemotechnikach, ułatwiających i przyspieszających zapamiętywanie nowo-poznanego słownictwa), materiały dydaktyczne wspierające naukę, a także dostęp do autorskiej platformy e-learningowej szkoły Portal Geniusza, na której znajdują się dodatkowe materiały do pracy własnej w domu.

Warunki uczestnictwa

- Kurs przeznaczony dla osób powyżej 18 roku życia.
- Wymagana znajomość języka angielskiego na poziomie B1 (ukończony poziom A2).
- Przed przystąpieniem do kursu przeprowadzona zostanie weryfikacja poziomu znajomości języka obcego w formie testu.

Informacje dodatkowe

Cały kurs to 28 spotkań po 90 minut (1 godz. = 45 minut), zajęcia odbywają się 2 razy w tygodniu.

- Zajęcia odbywają się na platformach MS Teams lub Zoom.
- Uczestnicy mają dostęp do zamkniętej społeczności CLP VIP z dodatkowymi materiałami i bezpłatnymi konwersacjami z native speakerem na czas trwania kursu.
- Powyższa usługa jest usługą przykładową. Dla każdego zainteresowanego słuchacza tworzymy całe szkolenie szyte na miarę potrzeb uwzględniając indywidualne preferencje – założenia, program, dni i godziny spotkań – wszystko to uzgadniane jest indywidualnie i dopasowane do Państwa potrzeb.
- Każde szkolenie poprzedzone jest wykonaniem testu weryfikującego znajomość języka. Po ukończeniu szkolenia przeprowadzana jest podobna walidacja.
- Istnieje możliwość zorganizowania szkolenia w formie stacjonarnej po uprzednim porozumieniu z Wykonawcą.

Warunki techniczne

- Szkolenie prowadzone jest online, uczestnicy korzystają z platform MS Teams lub Zoom.
- Wymagania sprzętowe: komputer osobisty, tablet lub smartfon z dwurdzeniowym procesorem 2GHz (zalecany czterordzeniowy), 4GB RAM, system operacyjny Windows 8 (zalecany Windows 10), Mac OS lub Android, najnowsze wersje przeglądarek Google Chrome lub

Mozilla Firefox, kamera internetowa, mikrofon lub zestaw słuchawkowy.

- Minimalne wymagania sieciowe: prędkość nadawania i pobierania min. 20 Mbps.
- Zajęcia mogą być rejestrowane w celu utrwalenia efektów kształcenia oraz na potrzeby monitoringu. Wykorzystanie nagrania na inne cele wymaga zgody uczestnika kursu oraz lektora/trenera.

Kontakt



Arkadiusz Mikrut

E-mail info@coludziepowiedza.co

Telefon (+48) 531 001 133