



Akademia Team Leadera SSC

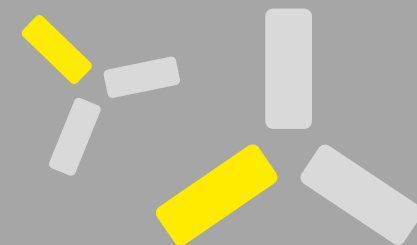
*Program rozwojowy dla team
leaderów i managerów
z sektora SSC/GBS/BPO*

**Szkolenie realizujemy zarówno w formule otwartej
jak i zamkniętej (dedykowanej dla firm).**





Dlaczego stworzyliśmy 5-dniową Akademię Team Leadera?



Pracujesz w jednym z **najdynamiczniej** rozwijających się sektorów gospodarki, który co roku generuje tysiące nowych miejsc pracy. Prognozy na najbliższe lata wskazują, że **dynamika wzrostu** będzie nadal utrzymywać się na bardzo wysokim, dwucyfrowym poziomie.

Specjaliści pracujący w zespołach SSC potrzebują więc liderów - efektywnych i dynamicznych menedżerów, którzy potrafią połączyć **umiejętność zarządzania zespołem z celami operacyjnymi i potrzebami klienta biznesowego**.

Jeśli właśnie zostałeś nowym team leaderem, jesteś menedżerem zespołu SSC lub Ty/Twoja organizacja planuje dla Ciebie taką ścieżkę kariery - nasz program rozwojowy jest odpowiedzią na Twoje potrzeby szkoleniowe.



Pierwszy na polskim rynku, kompleksowy program rozwojowy dla menedżerów SSC w postaci Letniej Akademii to:

- ▶ **5 dni** intensywnych szkoleń
- ▶ **40 h lekcyjnych** praktycznych wykładów, ćwiczeń i case studies
- ▶ **5 modułów tematycznych** - niezbędna wiedza lidera i managera zespołu SSC
- ▶ **2 bloki** szkoleniowe - soft & hard skills

Dla kogo?

Program rozwojowy dedykowany jest:

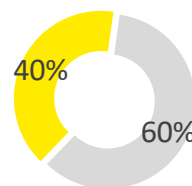
- ▶ team leaderom i kierownikom zespołów SSC/GBS/BPO, którzy w ostatnim czasie otrzymali awans na nową funkcję
- ▶ team leaderom, kierownikom zespołów i managerom SSC/GBS/BPO, którzy posiadają już doświadczenie w pełnionej funkcji, jednak potrzebują usystematyzowania i poszerzenia swojej wiedzy i kompetencji
- ▶ specjalistom pracującym w zespołach SSC, dla których organizacja planuje ścieżkę rozwoju
- ▶ specjalistom i managerom z obszaru HR pracujących w centrach usług biznesowych.

Jaka jest formuła 5-dniowej Akademii Team Leadera?



Formuła programu zakłada możliwość zdobycia praktycznej wiedzy i kompetencji w oparciu o interaktywne sesje szkoleniowe i ćwiczeniowe prowadzone przez doświadczonych trenerów.

KONSTRUKCJA PROGRAMU



■ People management

■ Efektywność operacyjna zespołu SSC

BLOK 1

People Management

Dzień 1

Zarządzanie zmianą w strukturze zespołu SSC
Komunikacja, delegowanie zadań, udzielanie feedbacku

Dzień 2

Budowanie zaangażowania pracowników w zespole SSC
Proces i praca procesowa w zespole SSC, diagnozowanie dysfunkcji

BLOK 2

Efektywność Operacyjna Zespołu SSC

Dzień 3

Zarządzanie projektami oraz metodyki projektowe dla lidera zespołu SSC

Dzień 4

Mapowanie, opomiarowanie procesów w SSC, mierzenie efektywności

Dzień 5

Modele realizacji usług w SSC, zarządzanie efektywnością dostarczanych usług
Customer Experience Management w SSC



Zdobądź certyfikat EY Academy of Business i dowiedz się:

- ▶ jak identyfikować czynniki, które mogą być utrudnieniem w realizacji celów zamierzonych przez zespół SSC
- ▶ jak, poprzez swoje działania, budować zaangażowanie i wpływać na efektywność pracowników oraz zarządzać relacjami w zespole
- ▶ jak zaplanować skuteczne wdrożenie nowego pracownika do zespołu SSC
- ▶ jak zapobiegać rotacji w zespole SSC poprzez planowanie i tworzenie atrakcyjnych ścieżek rozwoju dla specjalistów
- ▶ jak wypracowywać i efektywnie wdrażać usprawnienia w zespole SSC, wykorzystując narzędzia myślowe
- ▶ jak zarządzać efektywnością usług dostarczanych przez Twój zespół SSC oraz jak budować i monitorować doświadczenia klientów SSC?
- ▶ które dostępne metodyki prowadzenia projektów mogą wspomóc Cię w usprawnieniu procesów i lepszej organizacji pracy w zespole SSC
- ▶ jak ustalić konkretne, mierzalne cele dla każdego z procesów wraz z konkretnymi KPI dla pracowników zespołu SSC?



DZIEŃ 1 :

Jestem liderem - zarządzanie zmianą i komunikacja w zespole SSC

Po ukończeniu tego bloku będziesz:

- ▶ potrafił określić kluczowe czynniki systemowe wpływające na pracę team lidera SSC
- ▶ posiadał niezbędną wiedzę w zakresie współpracy, komunikacji, zaufania i odpowiedzialności, które są niezbędne w pracy team lidera SSC
- ▶ posiadał odpowiednią wiedzę na temat wizerunku, roli oraz zadań team lidera SSC w aspekcie pełnionych przez niego funkcji związanych z zarządzaniem zespołem ludzkim (planowanie, organizowanie, motywowanie, kontrolowanie)
- ▶ posiadał informację na temat czynników, które mogą być utrudnieniem w realizacji zamierzonych celów przez zespół SSC
- ▶ potrafił w przyszłości identyfikować czynniki wpływające na nieefektywne działania w realizacji zamierzonych celów.

Program

Od specjalisty do lidera - efektywne zarządzanie zmianą w strukturze zespołu.

- ▶ Jak przystosować się do nowej roli - roli team lidera SSC? Jak budować relacje z pracownikami - ze stopy koleżeńskiej na stopę lidera i przełożonego?
- ▶ Narzędzia i techniki wspierające budowanie roli i autorytetu lidera
- ▶ Dlaczego zmiany są potrzebne i jak radzić sobie z postawami pracowników wobec zachodzących zmian?
- ▶ Które zmiany najtrudniej wprowadzić? Praca na przykładzie Modelu Góry Lodowej
- ▶ W jaki sposób poradzić sobie z wprowadzaniem zmian, których nie pochwalamy a jesteśmy odpowiedzialni za ich wdrożenie i efekt?
- ▶ Kiedy jest najlepszy moment na komunikowanie zmiany? W jaki sposób i kto powinien zmiany komunikować?

Leader SSC i jego zespół - jak kształtować relacje i wypracować wzajemne zaufanie?

- ▶ Zespół SSC jako system - jak i jakie kluczowe obszary powinien poddać analizie jako leader (role, władza, interesy, centrum i peryferia zespołu, formalna i nieformalna struktura, wzorce i schematy). Na co jako leader mam wpływ?
- ▶ Jakie wyzwania stoją przed liderem zespołu SSC? Jak skutecznie pokonywać bariery i ograniczenia?
- ▶ Style zachowań i zarządzanie odmiennością - jaki mam zespół i w jaki sposób poprowadzić go do celu?
- ▶ Rola zespołu w podejmowaniu decyzji

Komunikacja w zespole SSC. Delegowanie zadań i udzielanie feedbacku.

- ▶ Jak mówić, żeby nas słyszeli, jak słuchać, żeby usłyszeć? Rola komunikacji w zarządzaniu zespołem.
- ▶ Po co pracownikom dostęp do informacji? Jak leader zespołu musi zadbać o dostęp do informacji?
- ▶ Czy zawsze trzeba kontrolować pracowników? Delegowanie, monitorowanie i kontrolowanie zadań.
- ▶ Jak sprawić, żeby błędy i pomyłki nie były „zamiatane pod dywan”? Jak wyciągać wnioski z popełnianych błędów? Checklista zadaniowa.





Po ukończeniu tego bloku będziesz:

- ▶ potrafił, poprzez swoje działania, budować zaangażowanie pracowników oraz zarządzać relacjami w zespole
- ▶ potrafił zdiagnozować czynniki, które wpływają na brak zaangażowania pracowników oraz ich niechęć do realizacji celów
- ▶ identyfikował czynniki, które mogą wpłynąć na brak efektywności w zadaniach realizowanych przez zespół
- ▶ wiedział, w jaki sposób organizacja może zarządzać pozytywnymi doświadczeniami pracowników
- ▶ znał różnorodne techniki wpływania na poziom zaangażowania pracowników, w tym: udzielanie informacji zwrotnej, wspieranie i korygowanie
- ▶ identyfikował potrzeby i zachowania pracowników zróżnicowanych pokoleniowo oraz wiedział, w jaki sposób możesz wykorzystywać szanse i talenty pokoleniowe
- ▶ znał cechy różnych kultur organizacyjnych i wiedział, w jaki sposób możesz niwelować różnice kulturowe w obrębie zespołu.

Program

Proces i praca procesowa w zespole SSC - rola team leadera. Diagnozowanie dysfunkcji w Twoim zespole.

- ▶ Proces i praca procesowa czyli w jaki sposób tworzy się zespół - naturalne etapy i fazy rozwoju zespołu.
- ▶ Jak rozpoznawać fazy oraz w jaki sposób zarządzać zadaniami i pracownikami na poszczególnych etapach?
- ▶ Diagnozowanie dysfunkcji w zespole - jak rozpoznać i jak radzić sobie z pięcioma dysfunkcjami? Model i etapy działań, dzięki którym możliwe jest pokonywanie przeszkód oraz budowanie spójnych i skutecznych zespołów.
- ▶ Pracownik w oporze - w jaki sposób radzić sobie z oporem, brakiem chęci lub wycofaniem pracownika?
- ▶ Jak sprawić, żeby spotkania nie były nudne, a rozmowy konstruktywne i wspierające realizację celu?
- ▶ Czy konflikt w zespole może mieć wymiar pozytywny? Źródła konfliktów i możliwe reakcje na pojawienie się konfliktu w zespole.

Employee Experience w zespole SSC - jak team leader wpływa na doświadczenia pracowników? Kształtowanie norm i wartości w Twoim zespole.

- ▶ Employee Experience - moda czy praktyka? Dlaczego zarządzanie doświadczeniami pracowników jest istotne dla CUW?
- ▶ Czy deklarowane wartości w organizacji są spójne z tym, czym naprawdę żyje się na co dzień? O dualności kultur, deklaracjach i normach społecznych oraz o tym, w jaki sposób wpływają na rzeczywiste zachowania pracowników.
- ▶ W jaki sposób lider może kształtować normy i wartości w swoim zespole?

Budowanie i badanie zaangażowania członków zespołu SSC. Jak skutecznie wspierać pracowników?

- ▶ Jak możemy badać poziom zaangażowania naszych pracowników? Jak często warto to robić?
- ▶ Które z aspektów przywództwa szczególnie silnie budują zaangażowanie twojego zespołu? Co już masz, a co warto, abyś stosował, by zwiększyć swój wpływ?
- ▶ Czy mamy odwagę mówić pracownikom, czego od nich oczekujemy oraz jak oceniamy ich pracę? Czym różni się ocenianie ludzi od oceniania ich pracy?
- ▶ W jaki sposób motywować pracowników długoletnich? O syndromach wypalenia, zniechęcenia i o tym, jak często niesłusznie posądzamy pracowników o brak zaangażowania. Jak zauważyć spadki motywacji na tyle szybko, by móc im przeciwdziałać?
- ▶ Jak pokierować dojrzałością pracownika, czyli w jaki sposób prowadzić go w zależności od miejsca w cyklu rozwojowym, w którym się znajduje.
- ▶ Jak zarządzać zespołem multigeneracyjnym? Co różni pracowników wielu pokoleń? W jaki sposób można zarządzać ich mocnymi stronami w pracy rutynowej i projektowej?

DZIEŃ 3:

Metodyki zarządzania projektami w pracy lidera zespołu SSC - które narzędzia i techniki wykorzystać? Lean, agile jako wsparcie procesów operacyjnych w SSC.

Określanie KPI i zarządzanie efektywnością procesów w zespołach SSC, zarządzanie ryzykiem operacyjnym zespołu SSC

Po ukończeniu tego bloku będziesz:

- ▶ znał wszystkie dostępne metodyki prowadzenia projektów służących usprawnieniu procesów i lepszemu organizowaniu pracy
- ▶ znał narzędzia, które pomogą Ci zbudować wokół siebie silny i efektywny zespół projektowy
- ▶ potrafił wykorzystać zaawansowane narzędzia z obszaru psychologii, pozwalające lepiej poznać swój charakter i charakter współpracowników
- ▶ mapować i opomiarować procesy biznesowe przy wykorzystaniu statystyki procesowej
- ▶ wskazać, które procesy dobrze realizują wymagania Klienta przy wykorzystaniu miar wejścia, procesu i wyjścia
- ▶ wskazać procesy, od których należałoby rozpocząć usprawnienia i obszary do usprawnień w każdym z procesów
- ▶ ustalić konkretne, mierzalne cele dla każdego z procesów wraz z konkretnymi KPI dla pracowników na podstawie miar procesów.
- ▶ posiadał umiejętności analizy ryzyka i zarządzania nimi w powiązaniu z całą gamą narzędzi monitoringu i kontroli projektu.

Program

Zarządzanie projektami oraz metodyki projektowe dla lidera zespołu SSC.

- ▶ Jak poprawnie zdefiniować projekt biznesowy i stworzyć opisujący go charter?
- ▶ Jak prawidłowo zidentyfikować zespół projektowy i nim zarządzać?
- ▶ Jak motywować członków zespołu projektowego, rozwiązywać konflikty i wprowadzać w organizacji zmiany?
- ▶ Jak zidentyfikować i monitorować zakres prowadzonego projektu oraz analizować wzajemne zależności i relacje względem innych projektów?
- ▶ Jak tworzyć i zarządzać harmonogramem projektu?
- ▶ Jak zdefiniować i analizować wymagane w projekcie zasoby?
- ▶ Jak zidentyfikować wszystkie ryzyka kryjące się w projekcie i określić ogólne ryzyko realizacji projektu?
- ▶ Jak prowadzić analizę finansową projektu i kontrolować na bieżąco budżet projektu?
- ▶ Jak wykorzystać najpopularniejszą metodykę zarządzania projektami - PMI?
- ▶ Jak przebiega pojedynczy projekt w pięciu grupach procesowych: Inicjowanie, Planowanie, Realizacja, Zamykanie oraz Monitorowanie i kontrolę?
- ▶ Jak poszczególne grupy procesów zachodzą na siebie i na 9 obszarów wiedzy: Dokumentacja projektowa, Spotkanie otwierające, Zakres projektu, Zarządzanie ryzykiem, Tworzenie zespołu, Harmonogramowanie, Zasoby i wydatki, Realizacja, Zamykanie projektu
- ▶ Jakie narzędzia oferuje metodyka Six Sigma, Lean management i Work Out oraz jak praktycznie implementować te metodyki
- ▶ Jak identyfikować stratę w procesie przy wykorzystaniu warsztatu Kaizen i mapowania strumienia wartości?
- ▶ Jak zastosować narzędzie TPS do procesów usługowych?
- ▶ Jak wykorzystać narzędzia standaryzacji procesu?



Metodyki zarządzania projektami w pracy lidera zespołu SSC -
które narzędzia i techniki wykorzystać? Lean, agile jako
wsparcie procesów operacyjnych w SSC.

Określanie KPI i zarządzanie efektywnością procesów w zespołach SSC, zarządzanie ryzykiem operacyjnym zespołu SSC

Mapowanie i opomiarowanie procesu w zespole SSC oraz analiza efektywności.

- ## Program cd.
- ### Mapowanie i opomiarowanie procesu w zespole SSC oraz analiza efektywności.
- ▶ Co to jest proces biznesowy i jak kształtują się zależności między procesami?
 - ▶ W jaki sposób można praktycznie zastosować Piramidę procesów do wizualizacji procesów biznesowych i ich zależności?
 - ▶ Jak stworzyć misję procesu oraz wykorzystać wszystkie dostępne narzędzia mapowania procesu?
 - ▶ Jak zastosować szczegółową mapę procesu do identyfikacji miar w procesie?
 - ▶ Co to jest zmienność w procesie i jakie ma praktyczne zastosowanie?
 - ▶ Kto to jest klient w procesie i jaka jest różnica między klientem wewnętrznym a zewnętrznym?
 - ▶ W jaki sposób badać zadowolenie klienta oraz przekładać je na mierzalne parametry pozwalające monitorować proces?
 - ▶ W jaki sposób przeprowadzić analizę obiegu dokumentów i czasów w procesie?
 - ▶ Co to jest Plan Zbierania Danych i dlaczego jest taki ważny przy projektowaniu systemu kontroli procesu?
 - ▶ Jak zdefiniować i wdrożyć statystyczną kontrolę procesu i wizualizować wyniki (dashboard)?
 - ▶ Jak zastosować system kontroli procesu do zarządzania i usprawniania oraz motywowania (KPI, Traffic light, IP)?
- ▶ Jak komunikować w firmie wyniki procesu?
 - ▶ Jak identyfikować i zarządzać ryzykami w procesie (Failure Mode Effect Analysis, Risk Mitigation Plan)?
 - ▶ Jak zaprojektować proces tak, aby był zabezpieczony przed ryzykiem i błędami?
 - ▶ Jak identyfikować rekomendacje zmian w procesie i pierwsze usprawnienia?
 - ▶ Czy w procesie lepsze są usprawnienia rewolucyjne czy systematyczne?
 - ▶ Co to jest spotkanie procesowe, kto je organizuje, kto uczestniczy i czemu służy?
 - ▶ Jaka jest rola właściciela procesu, a jaka wykonawców procesu - różnica między administratorem a liderem zmian?
-



DZIEŃ 5:

Jak efektywnie zarządzać usługą w SSC i dbać o wysoki poziom satysfakcji Klientów z realizowanych usług?



Po ukończeniu tego bloku będziesz:

- ▶ potrafił zidentyfikować potrzeby Klienta i wdrożyć je w Spółce tak, żeby dostosować poziom świadczonej usługi do jego potrzeb
- ▶ posiadał odpowiednią wiedzę w zakresie funkcjonowania SSC jako centrum wsparcia, które w sposób efektywny zarządza usługą, a jednocześnie jest partnerem dla core biznesu
- ▶ potrafił określić i wdrożyć zasady, które są niezbędne do zabezpieczenia ryzyk oraz efektywnej i optymalnej obsługi Klienta

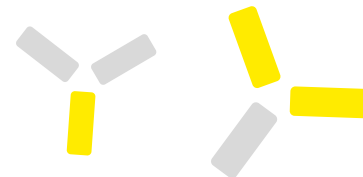
Program

Modele realizacji usług w Centrach Usług Wspólnych - zarządzanie efektywnością dostarczanych usług.

- ▶ Model organizacyjny i struktura organizacyjna SSC - dlaczego spójność jest istotna?
- ▶ Procesy, procedury, punkty kontrolne, punkty styku, podział odpowiedzialności i przepływ informacji pomiędzy SSC a Klientem
- ▶ Jak zgodność, jakość i efektywność wpływają na formę i model realizacji usług?
- ▶ Ile kosztuje wartość dodana w realizacji usługi? Relacja między kosztem a jakością usług.
- ▶ Jak stworzyć efektywną platformę współpracy między SSC a Klientem?
- ▶ Czy SSC może być Partnerem w biznesie?
- ▶ Umowa SLA - analiza wybranych modeli rozliczeń

Customer Experience Management - budowanie i monitorowanie doświadczeń klientów SSC, zarządzanie relacjami z klientem.

- ▶ Kultura doskonalenia jako podstawowy aspekt istnienia SSC
- ▶ Klient nasz kapitał - jak pogodzić potrzeby Klienta z założeniami dotyczącymi spójności i jednolitych zasad obsługi wszystkich podmiotów?
- ▶ Zarządzanie relacjami, czyli w czym mogą Państwu pomóc?
- ▶ Jak zidentyfikować potrzeby i oczekiwania Klientów? SSC jako doradca w kreowaniu rozwiązań
- ▶ Dlaczego zarządzanie efektywną komunikacją w modelach scentralizowanych jest kluczowym czynnikiem jakości świadczonych usług?
- ▶ Ocena satysfakcji Klienta - dlaczego, kiedy i w jakiej formie powinna być robiona?



Koordynator i opiekun klienta

Rafał Rybarczyk

rafal.rybarczyk@pl.ey.com

Tel. +48 573 005 720

Menedżer

Justyna Wszyńska

justyna.wyszynska@pl.ey.com

Tel. +48 789 407 572