

GINOP-6.1.6-17-2018-00334  
Projekt azonosítószáma: GINOP6.1.6-17-  
2018-00334

Kedvezményezett neve: BINAX  
COMMUNICATION CENTER Kft.

Projekt címe: Munkavállalók képzése a  
BINAX COMMUNICATION CENTER  
Kft.-nél

Támogatásösszege: 31 926 728 Ft

Mértéke: 100 %

Projekt leírása:

A cég vezetősége nagy hangsúlyt fektet a folyamatos belső továbbképzésekre, illetve magas színvonalú tréningek segítségével fejleszti dolgozóit a teljesítmények, és a megrendelői elégedettség növelése érdekében. A munkatársak feladatkörének ellátásához szükséges alapképzéseket projekt specifikusan a megbízó cég erre kijelölt munkatársa és társaságunk projektvezetői tartják havi rendszerességgel. Több ízben felmértünk olyan területeket, ahol cégünk számára releváns ismeretek inputjára van szükség. A támogatási kérelem benyújtását megelőző 5 évben a képzéseink jó részét külső szolgáltatóktól vettük igénybe, hiszen náluk van meg a kellő tapasztalat és szaktudás az adott területen, valamint nekik állnak rendelkezésre a legmegfelelőbb kvalitásokkal rendelkező oktatók.

Elmondható, hogy a munkaköreink kapcsolódó általános és speciális szaktudás szintje kielégítő, azonban további szaktudás elsajátítása tovább növeli a munkahatékonyt, a vállalatunk versenyképességét. Ezért a programsorozat legfontosabb célja a Call Center szolgáltatások terén dolgozó kollégák munkaszínvonalának emelése volt, speciálisan az ő munkaterületükhöz kapcsolódó képzéseken keresztül. A program gerincét az operátorok képzése jelentette, 95 résztvevőt vontunk be összesen. Mivel a Call Centeres munka elengedhetetlen feltétele az ügyfelek minél jobb színvonalú kiszolgálására való képesség, az ügyfelek igényeinek minél pontosabb, szakszerűbb felmérése, illetve a jó kommunikációs készség, ezért az operátorok részére „Kommunikáció, konfliktuskezelés, asszertivitás”, „Kommunikáció, tárgyalástechnika”, „Időgazdálkodás, stresszkezelés” „Problémamegoldás”, képzéseket valósítottuk meg. A csoportvezető kollégák részére informatikai képzést terveztünk. A vállalat vezetésében, stratégiájának kialakításában közreműködő dolgozók” „Vezetői



Európai Unió  
Európai Regionális  
Fejlesztési Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

SZÉCHENYI 2020

viselkedés” és „A kiemelkedően eredményes emberek 7 szokása,, képzésen vettek részt, melyekre szintén nagy szükség van az ügyfelekkel folytatott interakció során.

Mivel cégünk működési területe rendkívül gyors fejlődést mutatott az elmúlt években, évtizedekben ezért fontos, hogy lépést tudjunk tartani az iparág többi szereplőjével.

A pályázat beadásakor 110 fő (2018. január) munkavállalót foglalkoztattunk, azonban a megvalósítás során nőtt a létszámunk. A támogatási kérelem keretében 164 dolgozónk (153 fő nő, 11 fő férfi) szakirányú továbbképzésére igényeltünk támogatást. A képzésben résztvevők közül a felhívás 3.4.1.1 a) 7. pontjában meghatározott hátrányos helyzetű saját munkavállalók száma: 38 fő, melyből 5 fő 25 év alatti, 18 fő 50 év feletti, 12 fő „egy vagy több eltartottal egyedül élő felnőtt és 3 fő alacsony iskolai végzettséggel rendelkező, aki nem szerzett középfokú végzettséget.

A hasznélvezők közvetett körét a tulajdonosok és ügyfeleink jelentik, akik a képzések eredményét a még magasabb szakmai szolgáltatás nyújtásában tapasztalják meg.

A tréningorozat eredményeként javult a munkatársak kompetencia szintje, ezáltal magasabb színvonalú szolgáltatások nyújtására képes társaságunk, mely a Call Center munkák során jól mérhető eredmények javulása fog követni a tervek szerint. Ez a megrendelések és ezen keresztül az árbevétel növelésében fog lecsapódni. A tervezett eredményeket úgy szeretnénk elérni, hogy a munkatársak kulcskompetenciáit javítani fogják az asszertív kommunikáció, igényfelmérés, motiváció, irányítás, számonkérés, teljesítménymérés területén egyaránt.

A képzés Zalaegerszegen és Nagykanizsán valósultak meg a cég saját telephelyén. A képzések megvalósításához szükséges meglévő infrastruktúra: Oktatóterem (30 fő részére): Számítógépekkel, monitorokkal kialakított tágas terem rendelkezésre áll. Alapfelszereltségén kívül alkalmas skype oktatásra, internettel ellátott, projektorral felszerelt. Tréning terem (50 fő részére): flipchart táblával és projektorral felszerelve.

A projekt sikeres megvalósításának lebonyolítása érdekében szakmai megvalósító, Ott Éva került kijelölésre. Releváns szakmai tapasztalattal és felsőfokú végzettséggel rendelkezik.

A projekt összes elszámolható költsége: 31 926 728 Ft Projekt

befejezése: 2020.02.04.