



OPERATORI I THIRRJEVE

“Procesimi i rezervimeve telefonike në sektorin e transportit rrugor të udhëtarëve” është një certifikim që përgatit individët për të menaxhuar dhe trajtuar thirrjet telefonike në mënyrë profesionale dhe efikase, zakonisht në kuadër të qendrave të thirrjeve (call centers) ose organizatave/kompanive që ofrojnë shërbime të ndihmës dhe të mbështetjes. Ky certifikim zhvillon aftësitë e nevojshme për komunikim efektiv, zgjidhjen e problemeve dhe përdorimin e teknologjive të thirrjeve. Elementët kryesorë të trajnimit përfshijnë: Aftësi komunikimi në situatave të tensionuara, menaxhimi i thirrjeve (CRM, softuerë të tjerë për thirrje), trajtimi i një numër të madh thirrjesh pa humbur cilësinë e shërbimit, prioritizimi i detyrave dhe përdorimi efektiv i burimeve, respektimi i të dhënave personale dhe ndjekja e rregullave ligjore për konfidencialitetin, etj.

Mësimi teorik

Ushtrimet praktike

60 orë

Vet-studimi

**Vlerësimi
dhe testimi**