

Syvennä osaamistasi—tule arvioijaksi

Huippu tilaisuus

- oppia itse siitä miten muut tekevät
- tutustua organisaatioiden erilaisiin tapoihin johtaa yhteyskeskustoimintaa ja oppia lisää laatu- ja palvelujohtamisesta
- laajentaa omaa kollegaverkostoa ja saada uusia sparraus-kumppaneita
- kehittyä yhä paremmaksi ryhmätyötaidoissa



Ainutlaatuinen oppimiskokemus

Arvioijana toimiminen on erinomainen tiimityökokemus osaavassa ja kokeneessa palvelujohtamisen asiantuntijaryhmässä ja siten ainutlaatuinen tilaisuus omaan ammatilliseen kehittymiseen.

Vuoden Parhaat Yhteyskeskus Lautupalkintokilpailun arvioijan tehtävä on arvioida itsenäisesti yksi kilpailuun osallistuva yhteyskeskus osana neljän hengen arviointiryhmää ja tunnistaa hakijan toiminnan vahvuuksia ja parantamismahdollisuuksia. Arvioijat osallistuvat myös palauteraportin tekemiseen.

Arviointiryhmän konsensuskokouksia ja arviointikäyntiä johtaa pääarvioija, joka koordinoi ryhmän toimintaa ja vastaa ryhmän toiminnasta.

Arvioijat koulutetaan tehtäväänsä Helsingissä 24.3. Koulutus on onkspäiväinen ja sen hinta on 565 euroa + alv 22%.

Koulutus on edellytys arvioijaksi ryhtymiselle.

Mitä arvioijalta odotetaan?

Arvioijalta odotetaan kolmen vuoden kokemusta asiakaspalvelun tai yhteyskeskuksen johtamisesta ja/tai kehittämistehtävistä, intohimoa toiminnan systemaattista kehittämistä kohtaan, mielellään EFQM-mallin tuntemusta ja aikaisempaa arviointikokemusta sekä yhteensä n. kahden viikon työpanosta touko-elokuun aikana arviointiprosessille.

Kahden viikon työpanos jakaantuu siten, että arvioijakoulutus ja arviointikäynti tapahtuvat arkena ns. toimistoaikaan, muu työskentely on yksilötyöskentelynä tapahtuvaa hakemukseen tutustumista ja omien havaintojen analysointia ja kirjaamista.

Arvioija osallistuu arviointiryhmän työskentelyyn arviointiryhmän itsensä suunnitteleman aikataulun mukaan.

Arviointiryhmän kokouksia ja arviointikäyntiä johtaa pääarvioija, joka vastaa koko ryhmän toiminnasta ja myös osallistuu kilpailuhakemusten arviointiin ja kommentointiin kuten arvioijat.

Lähde mukaan vaativalle, mutta antoisalle oppimismatkalle. Kilpailuprosessi on sellainen, että siinä kaikki oppivat uutta!

Onnistuneen arvioinnin toteuttaneet arvioijat saavat työstään todistuksen kilpailun jälkeen.

Hae arvioijaksi
vuodenparhaat.fi
sivuilta löytyvällä
lomakkeella 15.3
mennessä!

Vuoden Parhaat 2011 Arvioijakoulutus

Tavoitteet ja sisältö:

Koulutuksen tavoitteena on antaa osallistujille valmiudet Yhteyskeskus Laatupalkinto kisaan osallistuvan organisaation hakemuksen ja toiminnan arviointiin.

Koulutuksen jälkeen

- osallistujat tuntevat laatuajattelun ja laatupalkintoiminnan perusteet sekä Yhteyskeskus Laatupalkintokilpailun periaatteet.
- osallistujat osaavat arvioida ja pisteyttää yksilötyönä yhteyskeskuksen toimintaa Parhaat Kriteeristön avulla.
- osallistujat tuntevat arviointiprosessin, sen kulun, oman roolin ja tehtävät sen eri vaiheissa.

Koulutuksen sisältö:

- Johdanto laatuajatteluun ja laatupalkintotoimintaan
- Asiakaspalvelun Laatupalkintokilpailu
- Parhaat Kriteeristö toiminnan kehittämisen työkaluna
- Arviointiprosessi, roolit, tehtävät ja arvioijan etiikka
- Asiakaspalvelutoiminnan arviointi Parhaat Kriteeristöllä: vahvuudet ja kehittämismahdollisuudet, pisteytys, harjoituksia

Ilmoittaudu www.vuodenparhaat.fi 15.3.2010 mennessä.

Lisätietoja arvioijakoulutuksesta:

Elina Soukola 050 66995

elina.soukola@vuodenparhaat.fi

