

Seminario

“Il Servizio Formazione nei Call e Contact Center”

Milano, 24-25 Marzo e 7-8 Aprile 2006

PREMESSA ED OBIETTIVI SEMINARIO

La formazione nei Call Center, come in molte altre situazioni organizzative, riveste oggi notevole importanza grazie alla sua funzione di sostegno nella trasformazione del mercato del lavoro e delle professioni. La formazione è un elemento fondamentale per la qualità del servizio in un call center e si situa nel cappello più ampio della formazione aziendale.

Oltre che conoscere le tecniche operative della formazione risulta fondamentale, a nostro avviso, possedere una visione globale del processo, si da essere in grado di presidiarlo e controllarlo a lungo termine.

Obiettivo del seminario è dunque quello di affrontare il tema della formazione nei call center nella sua specificità offrendo dei presupposti teorico-metodologici in grado di migliorare l'efficacia formativa nella sua complessità e con una visione a lungo termine.

Attraverso parti teoriche, applicative e testimonianze, verranno affrontati i temi che permettono di gestire con maggiore efficacia il delicato processo della formazione, dal punto di vista della progettazione e della gestione.

Destinatari:

Tutti coloro che, operando in un Call Center, ritengono di dover sviluppare, per la propria crescita professionale e per quella del proprio team, le competenze relative alla formazione delle risorse umane:

- Team Leaders
- Supervisors
- Formatori interni
- Responsabili Formazione
- Call Center Managers
- Direttori del personale
- Responsabili del personale
- E tutti coloro che all'interno della struttura call center si occupano del processo di selezione

ARGOMENTI TRATTATI

Teoria degli Obiettivi

Teoria dell'Apprendimento

Teoria dei Metodi

Teoria del Formatore

Processo formativo:

- analisi della domanda,
- analisi dei bisogni,
- progettazione,
- erogazione
- valutazione

Piani di Formazione aziendale

Aspetti economici dell'attività di Formazione: scelta dei fornitori, gestione del rapporti e monitoraggio dei fornitori

Agevolazioni fiscali per l'attività di Formazione

Docenti e testimonianze

Il seminario si avvale di un corpo docenti composto da Professionisti con esperienza sia in ambito Formativo che nell'operatività pratica della formazione nei call center, supportati dalla presentazione di case History e Testimonianze

Calendario e orari:

24-25 Marzo e 7-8 Aprile 2006

venerdì: 9.30 -13.00; 14.00 -17.30,

sabato: 9.30 -13.00; 14.00 -16.30

Sede: Milano

Costo: Seminario Formazione (24-25 Marzo e 7-8 Aprile 2006): 700 Euro + Iva

Per chi si iscrive a più seminari, è previsto uno sconto del 10% sul totale.

La data di scadenza iscrizioni è fissata per il 24 febbraio 2006.

La partecipazione al seminario "Il Servizio Formazione nei Call e Contact Center" permette di acquisire 8 crediti (equivalenti a 4 gg) per il Master Risorse Umane nei call e contact center, che potrà essere svolto su più annualità.

Modalità di iscrizione:

Per iscriversi ad uno o più seminari, comunicare la propria adesione.

via mail a: formazione@risorsecallcenter.com

o via fax allo 02-62912386

utilizzando la scheda di Iscrizione contenente i propri dati e quelli aziendali pubblicata sul sito www.risorsercallcenter.com

Successivamente verranno inviate la conferma e le indicazioni per il pagamento.

Per informazioni rivolgersi a:

Segreteria Organizzativa - Risorse callcenter

Tel 0262912386

formazione@risorsecallcenter.com
