

**Seminario**

**“La Valutazione  
nei Call e Contact Center”**

Milano, 05 e 06 Maggio 2006

---

## PREMESSA ED OBIETTIVI SEMINARIO

Il concetto di valutazione e le modalità con cui viene effettuata si sono ormai evolute dalle tradizionali forme del modello cosiddetto "3P" (posizione, prestazione, potenziale) ad un più evoluto sistema di riconoscimento che vede coinvolti diversi attori: superiori, colleghi, collaboratori, responsabili di altre funzioni organizzative, clienti interni, clienti finali e persino gli stessi soggetti.

Il motivo di questa evoluzione è da ricercarsi da un lato nell'aumentato numero di relazioni a cui sono esposte le figure di front line, il che rende necessario un più ampio coinvolgimento nel processo di valutazione della performance, e dall'altro nel moderno orientamento, spesso definito con il termine "*empowerment*", che mira a rendere i soggetti stessi responsabili della propria carriera. I sistemi tradizionali di valutazione hanno spesso posto l'accento sulla prestazione nel breve periodo, a discapito di quelle componenti che generano valore nel medio e lungo periodo: i comportamenti e le competenze.

Osservare questi fattori in un'ottica di integrazione con gli aspetti organizzativi e strategici di un Call Center, permette di gestire le proprie risorse con efficacia, rispettando sia i bisogni aziendali sia le potenzialità degli individui. Un altro motivo che spiega il ricorso a metodi di valutazione integrati, è da ricercarsi nella nuova forma organizzativa che caratterizza i Call Center, sia interni alle aziende sia in outsourcing: struttura flessibile, piatta, interfunzionale e basata sul lavoro di gruppo. L'accento si è spostato dal "controllo" della performance alla "gestione e sviluppo" della stessa, attraverso il ricorso ad un processo di valutazione che è divenuto a tutti gli effetti un momento fondamentale per la crescita delle risorse e delle loro competenze. La persona viene messa nelle condizioni di apprendere da questa esperienza e di assumere di conseguenza la responsabilità del proprio sviluppo.

Nel seminario verranno trattate tutte queste tematiche con l'integrazione di strumenti pratici per poter valutare con efficacia i propri collaboratori.

### 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 Valutazione delle risorse umane:

- Team Leaders
- Supervisor
- Direttori e Responsabili del personale
- Direttori di Call Center
- E tutti coloro che all'interno della struttura call center si occupano del processo di Valutazione

### ARGOMENTI TRATTATI

- Obiettivi della Valutazione (posizione, prestazione, potenziale)
  - Cosa si misura in un call center e Service Level Agreement
  - Processo di valutazione:
    - o i soggetti coinvolti (valutazione gerarchica, cross evaluation)
    - o gli strumenti (tool per la valutazione di conoscenze, capacità e caratteristiche comportamentali)
  - Il Performance Management:
    - o Definire la Performance
    - o Gestire la Performance
    - o Valutare la Performance ed il gap
  - Valutazione del Potenziale e Creazione dei Piani di Sviluppo
-

---

## **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 valutazione nei call center, supportati dalla presentazione di case History e Testimonianze

## **Calendario e orari:**

### **05 e 06 Maggio 2006**

venerdì: 9.30 -13.00; 14.00 -17.30,

sabato: 9.30 -13.00; 14.00 -16.30

**Sede:** Milano

**Costo:** Seminario Valutazione (05 - 06 Maggio 2006): 500 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 7 aprile 2006.

La partecipazione al seminario "La Valutazione nei Call e Contact Center" permette di acquisire 4 crediti (equivalenti a 2 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](mailto: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](http://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](mailto:formazione@risorsecallcenter.com)

---