

in collaborazione con 

## **CONOSCENZE E SKILL VITALI PER LA CORRETTA GESTIONE DI CALL CENTER**

Come sviluppare la carriera di call center manager  
scoprendo i segreti dei migliori call center e sapendoli applicare  
nelle proprie circostanze

**22-23 maggio 2012  
MILANO**

Questo corso di formazione tratta le tematiche della gestione del call center che non possono essere ignorate se si vuol realmente perseguire l'ottimizzazione delle operations di un contact center. L'analisi include la conoscenza delle dinamiche chiave del contact center, di quanto serve per la previsione dei volumi, per la turnazione, per il reporting in tempo reale e storico, per la definizione e messa a punto dei processi di qualità del contact center, di tutto quanto contribuisce alla creazione di una migliore relazione con il personale operativo e allo sviluppo professionale degli addetti.

### **OBIETTIVI**

Obiettivo del corso è fornire ai partecipanti le nozioni per rispondere alle seguenti domande:  
Creare una cultura di pianificazione | Raggiungere i livelli di servizio in modo consistente |  
Prevedere con accuratezza il carico di lavoro | Sviluppare turni accurati | Gestire le code in  
tempo reale | Comunicare le dinamiche peculiari del call center | Fissare obiettivi giusti di  
prestazioni | Migliorare qualità ed efficienza | Ottenere supporto e riconoscimenti dall'alta  
direzione | Ridurre i tassi di abbandoni e recuperare i clienti persi | Gestire un'ampia  
gamma di canali di contatto | Superare le attese del cliente | Elevare i livelli di performance |  
Ridurre i costi e migliorare il conto economico

### **DESTINATARI**

Questo corso è ideale per le figure professionali che nell'azienda/ente/organizzazione hanno la responsabilità di:

presidiare funzioni di governo, gestione, controllo e supporto di un call/contact center |  
partecipare a gruppi di lavoro intra/interaziendali e clienti/fornitori per il miglioramento delle  
prestazioni del contact center | aggiornare/rivedere il contratto sui livelli di servizio del  
call/contact center | valutare le prestazioni del call/contact center | controllare i costi del  
call/contact center

### **ESERCITAZIONI DELLE DUE GIORNATE**

Le esercitazioni di queste due giornate consistono in momenti di interattività con lo scopo principale di far assimilare i concetti esposti e discussioni di case history.

### **QUOTA DI PARTECIPAZIONE**

La quota indicativa di partecipazione al corso è di € 1.400,00/1.600,00 +iva.

### **INFORMAZIONI E ISCRIZIONI**

Tel. 3484108411 [formazione@cmimagazine.it](mailto:formazione@cmimagazine.it)