

Seminario

*«La formazione nei Call
e Contact Center: trend
e nuovi stili»*

Milano

29-30 NOVEMBRE 2018

 Risorse
callcenter



15

anni di esperienza
In Italia e all'Estero

RCC è specializzata da più di 15 anni nella formazione e nella consulenza per le Operations dei Call Center in Italia e all'estero.

www.risorsecallcenter.com

Seminario «La formazione nei Call e Contact Center: trend e nuovi stili»

OBIETTIVI DEL SEMINARIO:



Realizzare piani di formazione efficaci e operativamente efficienti



Esplorare i bisogni di chi lavora in Call Center da molti anni



Scoprire come il digitale cambia lo sviluppo dei collaboratori



Sperimentare e giocare per migliorare le performance

La formazione nei Call e Contact Center: trend e nuovi stili

2 giorni

Questo seminario si rivolge:

- ai Responsabili di formazione all'interno dei Contact Center
- ai Responsabili Risorse Umane
- ai Responsabili operativi di Sito.

ARGOMENTI DEL CORSO:

1. I nuovi bisogni e le strategie per la motivazione e la preparazione del personale di Call e Contact Center attraverso tutta la catena gerarchica.
2. Il mind set da allenare e stimolare con un personale senior in termini di età anagrafica e di esperienza.
3. Le competenze comunicative e relazionali da riscoprire e attivare con le nuove metodologie digitali e di gamification.
4. La formazione e le performance: costi e benefici in operativo.

Metodologia corso:

Il corso avrà un forte taglio pratico con esempi, strumenti da usare concretamente e testimonianze aziendali

I DOCENTI



Valentina Serri



Marcella Campi



Massimo Soriani Bellavista

<http://risorsecallcenter.com/it/about-us>

LE TESTIMONIANZE

In queste due giornate verranno condivise le testimonianze di 3 aziende che ben conoscono il mondo dei Call e Contact Center.



Head of Learning and Change
Management

Caterina Bernardi



ARVAL
BNP PARIBAS GROUP

Training Manager

Valeria Evangelista

Transcom

Product & Innovation Manager

Agnese Cotardo

Costi



500 € + IVA per UN
partecipante



800 € + IVA per DUE
partecipanti

CONTATTI:



è una divisione di



creattività



Via Achille Zezon 6, 20124 Milano



Tel. +39 02 62912386



info@risorsecallcenter.com



<http://www.risorsecallcenter.com>