

**IL CORSO SU COME SVILUPPARE IL CONSULENTE TELEFONICO,  
IL LINK CRITICO TRA L'AZIENDA, I CLIENTI E I PRODOTTI/SERVIZI**

## **Monitoraggio Qualità & Coaching per Migliorare le Prestazioni del Call Center**

*Come impostare, disegnare e implementare il programma di monitoraggio della qualità dei contatti di call center - interni o in outsourcing - e rendere efficace il coaching*

**MILANO – 17-18 giugno 2010**

**Introduzione** - Fissate gli obiettivi giusti. Concentratevi sulle cose che contano di più. "Allenate" i vostri consulenti telefonici per prestazioni eccezionali! Rendete il programma di coaching più efficace e provatene i benefici - prestazioni più elevate del personale, maggiore soddisfazione del personale e clienti più soddisfatti. Il consulente telefonico del call center è il link critico tra i clienti, prodotti e servizi della vs. azienda. Oggi più che mai i principi e gli strumenti presentati in questo seminario sono assolutamente essenziali per ogni call center manager e supervisore.

Il partecipante apprenderà strategie che potrà applicare a: progettare un programma per migliorare le prestazioni del consulente telefonico, determinare il miglior approccio al monitoring, sviluppare una modulistica efficace per il monitoring, influenzare positivamente le prestazioni del personale, smussare la transizione dal telefono agli altri canali di comunicazione. E otterrete benefici concreti tra cui i segreti per: organizzare le pratiche operative per assicurare una qualità consistente, mettere a punto le competenze di monitoring e di coaching, elevare la soddisfazione del consulente telefonico e ridurre il turnover, soddisfare le domande sempre in evoluzione dell'azienda e del cliente, rendere coerenti le pratiche attinenti al personale: selezione, formazione, monitoring e coaching.

**Destinatari** - Sia che siate un call center manager, un supervisore o un team leader con responsabilità di monitoring, coaching o di miglioramento della qualità, questo seminario fornisce un approccio concreto al performance management del personale che eleverà immediatamente l'efficacia del call center.

**Il seminario è ottimo per una personalizzazione del materiale sulle proprie tematiche per un'erogazione in casa.**

### **Programma del corso**

#### **Una cultura di miglioramento delle prestazioni**

Le sfide nella gestione del personale  
Elevare l'attaccamento all'azienda  
Potenti motivatori del personale La comunicazione

#### **Identificare gli standard prestazionali appropriati**

Definire la missione, la visione e i valori dell'azienda  
Determinare le attese del cliente Attività svolte vs. risultati  
Due tipi di standard  
Definire e documentare gli standard

#### **Iniziative di monitoraggio**

Definire il vostro scopo  
Persone responsabili del programma  
Scegliere frequenza e tipo di monitoraggio  
Monitoraggio di tutti i motivi di contatto  
Panoramica della tecnologia del monitoraggio

#### **Crearsi la propria scheda di monitoraggio**

Il modulo riflette lo scopo  
Organizzazione del modulo  
Scale di valutazione e punteggio  
Calibratura

#### **Analizzare i dati di monitoraggio**

Migliorare i processi  
Migliorare e arricchire la formazione

Diffondere la voce del cliente

#### **Coaching per risultati eccellenti**

Benefici di un coaching efficace  
Creare il tempo per il coaching  
Coaching NON è un evento  
L'approccio giusto al coaching dovrebbe essere...

#### **Un processo di coaching**

Tipi di coaching  
Il valore dell'elogio  
Il coaching correttivo  
Il coaching dei problemi ricorrenti  
Il modello di coaching proposto  
La pratica del coaching

#### **Piani di sviluppo individuali**

Identificare trend  
Includere il punto di vista del cliente  
Sviluppare una matrice di skills  
Incoraggiare un'autovalutazione del teleoperatore

#### **Strategia di attuazione concreta del programma di monitoraggio (implementazione)**

Tradurre la teoria in realtà  
Il vs. piano di azione

Le esercitazioni sono molto numerose nell'arco dei due giorni e consistono in esempi, ascolto di telefonate, role play ed applicazioni. Molto utile nei corsi aziendali sarebbe disporre di registrazioni di telefonate reali.

## Il Corso

Il corso applica alla situazione italiana concetti e pratiche sperimentati in tutto il mondo. Il corso fa parte di un pacchetto formativo sui contact center che si tiene con successo dal 2002. Questi corsi hanno riscosso l'apprezzamento dei partecipanti per la loro comprovata efficacia. La metodologia didattica interattiva e moderna prevede l'uso di tecnologie per l'apprendimento che permettono di confrontare le proprie esperienze con quelle dei colleghi e dei docenti, esperti del settore. I corsi rientrano in un piano di formazione proposto da Vanguard che rappresenta un'opportunità vincente per aggiornare i team preposti alla gestione dei Call Center, per controllarne efficacemente i costi e per migliorare la qualità del servizio offerto.

## Orari dei corsi:

Per tutti i corsi l'orario è il seguente:

Primo giorno: 8.30-9.00 Registrazione dei partecipanti  
9.00-17.30 corso,  
con pausa pranzo dalle 13.00 alle 14.00  
Secondo giorno: 9.00-17.30 corso,  
con pausa pranzo dalle 13.00 alle 14.00

## Il docente

Sergio Caserta – Ha circa 30 anni di esperienza nell'ICT. Dal 1990 lavora nella computer telephony applicata ai Call Center. Oggi è country manager Italia di Vanguard ([www.vanguard.it](http://www.vanguard.it)), società di consulenza e formazione indipendente specializzata nei contact center e nelle unified communications. Ha affrontato le tematiche dei contact center e del CRM per diverse realtà aziendali. Progetta e conduce corsi di formazione sui Contact Center e sul CRM. Ha progettato un master universitario nella gestione di contact center e fa opera di acculturamento per migliorare gli standard di performance e di gestione del personale delle strutture di customer contact. L'ing. Caserta è membro ACM, ICMI Certified Associate, consigliere del CDTI di Roma (associato a FIDA Inform).

## Modalità e quote di partecipazione

È possibile iscriversi al corso tramite l'invio della scheda di iscrizione al fax 06 5483 4000, oppure telefonando al n. 06 54832800 o inviando un'e-mail con i dati richiesti all'indirizzo: [formazione@vanguard.it](mailto:formazione@vanguard.it). Tutte le quote di partecipazione comprendono la documentazione completa, i coffee break e le colazioni di lavoro.

## Monitoring e Coaching per Migliorare le Prestazioni del Call Center

- Euro 1.395,00 + IVA a partecipante;
- Per due o più iscritti della medesima azienda: - 10% per ogni iscritto (da applicarsi alla tariffa su esposta).

Il prezzo suindicato prevede il pagamento prima del corso o a presentazione fattura, in caso di registrazioni nei giorni immediatamente precedenti il corso. In tutti gli altri casi il prezzo è di Euro 1.595 + IVA per partecipante. Lo sconto del 10% per eventuali registrazioni multiple si applica al nuovo prezzo base.

Il materiale del corso consiste in: copia diapositive, le esercitazioni, materiale integrativo, ricca modulistica, liste di controllo, studi di settore, ristampa di articoli, attestato di partecipazione.

**Sede del Corso: Milano**

**Luogo da stabile**

 VANGUARD

## SCHEDA DI ISCRIZIONE

(per iscrizioni multiple si prega di utilizzare fotocopie della presente scheda)

Confermo la mia partecipazione al corso:

### Monitoraggio Qualità e Coaching per Migliorare le Prestazioni del Call Center

Milano, 17-18 giugno 2010

Nome \_\_\_\_\_

Cognome \_\_\_\_\_

Funzione \_\_\_\_\_

Società \_\_\_\_\_

Via \_\_\_\_\_

CAP/Città/Prov. \_\_\_\_\_

Tel. \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_

Cell. \_\_\_\_\_

Email \_\_\_\_\_

### Segreteria Organizzativa

Vanguard Communications Europe,  
Via di Vigna Murata, 40 - Roma  
06 5483 2800 - fax 06 5483 4000  
email [formazione@vanguard.it](mailto:formazione@vanguard.it)

[www.vanguard.it](http://www.vanguard.it)

### Modalità di pagamento: Bonifico Bancario

Le istruzioni saranno tempestivamente fornite

### Intestare fattura a:

Società: \_\_\_\_\_

Via: \_\_\_\_\_

CAP/Città: \_\_\_\_\_

P.IVA: \_\_\_\_\_

In caso di cancellazione del corso la responsabilità di Vanguard Communications Europe è limitata al rimborso delle quote di iscrizione versate. Sostituzioni possono essere fatte in qualsiasi momento prima dell'inizio del corso. In caso di rinuncia non effettuata almeno 7 gg. prima dall'inizio del corso verrà addebitato un importo di 500,00€. Si informa il Partecipante ai sensi del D.Lgs. 196/03: (1) che i propri dati personali riportati sulla scheda di iscrizione saranno trattati da questa società per l'adempimento di ogni onere relativo alla Sua partecipazione al corso per finalità statistiche e per l'invio di materiale promozionale di Vanguard; (2) il conferimento dei dati è facoltativo: in mancanza, tuttavia, non sarà possibile dar corso al servizio. In relazione ai dati, il Partecipante ha diritto di opporsi al trattamento sopra previsto. Titolare e Responsabile del Trattamento è Vanguard Communications Europe Ltd. – 10 Sundial Court, Surbiton, Surrey, KT5 9RN, England, UK nei cui confronti il Partecipante potrà esercitare i diritti di cui al D.Lgs. 196/03 (accesso, correzione, cancellazione, opposizione al trattamento, indicazione delle finalità del trattamento)

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_