

CORSO

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

Milano, 22-23 novembre 2011

Hotel Felice Casati – Via Felice Casati, 18

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 call/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 DEL CORSO

- 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

1° globo

Programma

2° globo

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Professione di Call Center manager <ul style="list-style-type: none"> - come si sviluppano skill e conoscenze - come operano i migliori centri - definizione di Call Center management • Forze che muovono i Call Center <ul style="list-style-type: none"> - arrivo casuale delle chiamate - code visibili e invisibili - i fattori che impattano sulla pazienza del chiamante • Processo di pianificazione efficace <ul style="list-style-type: none"> - i nove passi della pianificazione - sviluppare un processo efficace di pianificazione • Livello di servizio e tempo di risposta <ul style="list-style-type: none"> - scelta degli obiettivi appropriati - relazione tra qualità e accessibilità - impatto della multicanalità • Acquisizione dei i dati necessari e prevedere il carico di lavoro <ul style="list-style-type: none"> - andare oltre i confini del call center - evitare l'ingorgo di informazioni • Previsione del carico di lavoro <ul style="list-style-type: none"> - comprensione del volume dei contatti e del carico di lavoro - metodi di previsione sperimentati - combinare dati quantitativi e buon senso - evitare gli errori più frequenti - definire l'accuratezza necessaria • Presidio appropriato del call center <ul style="list-style-type: none"> - definire i gruppi di risposta - Erlang C e altri calcoli - dimensionare per la gestione email, le reti, lo skills-based routing • Calcoli e proiezioni necessari <ul style="list-style-type: none"> - personale base e linee richiesti - occupancy e rispetto della turnazione - prevedere la crescita - considerare le attività non al telefono | <ul style="list-style-type: none"> • Conseguenze/implicazioni delle "leggi" di un Call Center <ul style="list-style-type: none"> - livello di servizio vs. occupancy - il principio del pool di operatori - relazioni tra personale al telefono e linee, costi delle telecomunicazioni - dinamica delle dimensioni dei gruppi - legge della diminuzione dei ritorni • Organizzare i turni <ul style="list-style-type: none"> - alternative disponibili - prepararsi per le eccezioni - ottenere il consenso del personale - far rispettare i turni senza esercitare il potere • Sviluppare la partecipazione del personale e vendere il call center <ul style="list-style-type: none"> - come e perché coinvolgere il personale operativo nella pianificazione - come ottenere approvazione dal top management - coordinarsi con gli altri uffici • Gestione in tempo reale del Call Center <ul style="list-style-type: none"> - informazioni da tener in evidenza - comprendere il comportamento del chiamante - azioni fattibili nel tempo reale - strategie di reazione appropriate • Migliorare qualità ed efficienza <ul style="list-style-type: none"> - livello di servizio con la qualità - migliorare il processo - strumenti per il miglioramento della qualità • Misurazione delle prestazioni <ul style="list-style-type: none"> - divergenza tra azioni ed obiettivi - cosa misurare sui singoli - cosa misurare nel Call Center come entità unica - principi essenziali della gestione risorse umane • Pratiche di conduzione di call, center e sviluppo professionale <ul style="list-style-type: none"> - caratteristiche dei migliori call center - capire il proprio percorso di carriera e svilupparlo - piano d'azione |
|--|---|

Destinatari

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

Sede e orari:

Il corso si terrà a Milano presso:

Hotel Felice Casati in Via F. Casati, 18 - tel.02 2940 4208.

L'Hotel è raggiungibile con la MM Linea 1 (fermata Porta Venezia).

Per facilitare l'arrivo a Milano, l'orario del corso è il seguente:

I giorno: 9.30 Inizio registrazione dei partecipanti
10.00 - 18.00 corso, con colazione lavoro 13.00- 14.00
II giorno: 9.00 - 17.30 corso, con colazione lavoro 13.00 - 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), 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 inviando la scheda di iscrizione al fax 06 2332 6625, oppure scrivendo un'e-mail con i dati richiesti a formazione@vanguard.it. Tutte le quote di partecipazione comprendono la documentazione completa, i coffee break e le colazioni di lavoro.

Conoscenze e Skill Vitali per la Corretta Gestione di CC

- 1.595,00 € + IVA a partecipante
- Per due o più iscritti della medesima azienda: - 10% per ogni iscritto (da applicarsi alla tariffa su esposta)

Sconti: 1.395,00 € + IVA a partecipante, per chi effettua il pagamento all'atto dell'iscrizione

Lo sconto del 10% per eventuali iscrizioni multiple si applica al nuovo prezzo base .

Documentazione consegnata ai partecipanti

Oltre al manuale del corso, ricco di documentazione di supporto, viene consegnato del software che serve per capire meglio le dinamiche di staffing di un Call Center e le dinamiche delle code.

Alla fine del corso sarà rilasciato un attestato di partecipazione.

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.

Opportunità

Considerare l'iscrizione al corso

Metriche del Call Center

per usufruire del prezzo speciale - per 3 gg. di formazione - di 2.241,00 € + IVA (o di 1.971,00 € + IVA per pagamenti all'atto dell'iscrizione). Per due o più iscritti sconto del 10% da applicarsi agli importi qui esposti.

SCHEDA D'ISCRIZIONE

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

Confermo la mia partecipazione al corso:

Conoscenze e Skill Vitali per la Corretta Gestione di Call Center

MILANO 22-23 novembre 2011

Nome _____

Cognome _____

Funzione _____

Società _____

Via _____

CAP/Città/Prov. _____

Tel. _____ Fax _____

Cell. _____

Email _____

Per chiarimenti contattare la segreteria organizzativa
Vanguard Communications, Via di Vigna Murata, 40 - Roma
per telefono 06 5483 2800 o email formazione@vanguard.it
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 _____