



Laboratorio per la formazione,
l'orientamento e
lo sviluppo della persona.



Formazione continua in economia e informatica.
Efficiente. Sicura. Individuale.



Call-Akademie

Call Center Agent
Call Center Supervisor
Formazioni per l'ottenimento del diploma
dell'associazione professionale CallNet.ch

www.akad.ch/business
www.labor-transfer.ch



BENVENUTI IN AKAD BUSINESS

Volete costruire una carriera professionale e siete interessati al settore del Call Center? Congratulazioni, siete sulla strada giusta. Questo prospetto vi conduce proprio al vostro obiettivo. Contiene infatti una descrizione dettagliata dei percorsi formativi specializzati per i Call Center. Buona lettura!

Oggi, i veri professionisti del Call Center sono molto ricercati sul mercato del lavoro. Vi piace il contatto con le persone? Vi piace usare il telefono? Le situazioni inaspettate sono per voi degli stimoli interessanti? Vi piace poter convincere le persone della qualità eccellente delle vostre prestazioni? Desiderate migliorare le vostre qualifiche diventando un vero specialista nel settore dei Call Center e dimostrare tutto questo acquisendo un diploma? Siete in grado di capire i clienti e i loro bisogni? Lavorate in modo sistematico? Vi piacerebbe poter agire nel punto cruciale dell'azienda: quello del contatto con i suoi clienti?

I motivi per seguire una formazione variano a seconda degli obiettivi individuali di ogni persona. Questi corsi vi consentono, grazie a una solida base teorica, di approfondire le conoscenze che vi siete costruite sul campo; inoltre vi aprono alla possibilità di ampliarle passando al livello successivo della carriera professionale, in qualità di Team Leader.

Un percorso formativo AKAD si costruisce sui vostri bisogni individuali e su quelli dell'azienda per cui lavorate. In azienda, l'agente di Call Center affronta il contatto diretto con il cliente; in questa prospettiva, la formazione AKAD per il diploma di Call Center Agent Callnet.ch si focalizza sugli aspetti teorici e pratici della comunicazione in generale, dell'interazione del singolo con i processi aziendali e dell'orientamento al mercato. Il livello di formazione successivo, quello di Call Center Supervisor Callnet.ch, fornisce una solida base per una carriera di Team Leader/supervisore in un ambiente lavorativo orientato alla socialità.

Poter combinare la scuola con l'attività professionale e la pratica, ossia poter seguire una formazione continuando a esercitare il vostro mestiere, vi permette di adattare in modo molto flessibile le vostre esigenze formative al vostro impegno quotidiano.

Il nostro successo agli esami di diploma lo dimostra: grazie a AKAD Business, Call-Akademie, raggiungerete i vostri obiettivi con sicurezza e rapidità. Siamo lieti di potervi aiutare a preparare la vostra carriera professionale scegliendo la formazione di Call Center che risponde ai vostri obiettivi.



Peter Petrin
Direttore



Toni Fässler
Responsabile Call-Akademie



Francesco Puglioli
Direttore Labor Transfer



SOMMARIO

AKAD Business – L'indirizzo migliore per una formazione continua

La formazione AKAD offre numerosi vantaggi per le persone che lavorano!

Altri vantaggi di AKAD

AKAD: due volte competente

Prospettive di formazione e sbocchi professionali

Come classificare i percorsi formativi nel settore dei Call Center?

Un breve excursus storico sullo sviluppo delle professioni e del settore dei Call Center!

La nostra offerta formativa in un solo colpo d'occhio

Call Center Agent

Profilo della professione: un mestiere affascinante, a contatto con la clientela

Obiettivi della formazione – a chi è rivolta

La preparazione al diploma

La prova d'esame e il diploma

Requisiti per l'iscrizione e la partecipazione al corso

Call Center Supervisor (Teamleader)

Profilo della professione: occupare una posizione dirigenziale in un Call Center!

Obiettivi della formazione – a chi è rivolta

La preparazione al diploma

La prova d'esame e il diploma

Requisiti dei candidati e condizioni di studio

Il vostro punto di contatto: la Call-Akademie

AKAD BUSINESS – L'INDIRIZZO MIGLIORE PER UNA FORMAZIONE CONTINUA

La Call-Akademie di AKAD Business offre alla propria clientela una gamma ottimale di percorsi di formazione continua. Oltre alle formazioni specifiche per i Call Center, AKAD Business offre più di quarant'anni di esperienza – e di successo – nella formazione professionale continua in ambito economico. Fino a oggi, grazie alle nostre formazioni, oltre 10.000 studenti hanno acquisito le conoscenze necessarie al consolidamento della propria posizione professionale e all'ampliamento del proprio sapere – base indispensabile per lo sviluppo di ogni carriera professionale.

La formazione AKAD offre numerosi vantaggi per le persone che lavorano!

AKAD Business garantisce una conclusione sicura e rapida della formazione:

Sicura, poiché le percentuali di riuscita degli studenti AKAD agli esami di diploma sono regolarmente più alte della media svizzera. Questi risultati ci consentono di offrirvi la seguente garanzia: chiunque segua regolarmente e integralmente i nostri corsi, ma che non superi l'esame di diploma, avrà diritto a frequentare gratuitamente il successivo corso di preparazione all'esame.

Rapida, perché il metodo AKAD garantisce un equilibrio perfetto tra l'attività d'aula e il lavoro individuale. Il nostro insegnamento si basa da una parte su sussidi didattici su misura creati da AKAD, dall'altra parte su una selezione di letteratura specialistica.

Altri vantaggi di AKAD

La qualità dal nostro insegnamento è garantita grazie alla collaborazione di docenti specializzati, inseriti in un sistema di controllo. Questo garantisce che la qualità delle lezioni si mantenga costantemente a livelli di eccellenza.

Per tutta la durata della formazione sarete inseriti in un sistema pedagogico che consente di seguire individualmente ciascuno degli utenti. Grazie a procedure di esercitazione intensiva e a simulazioni d'esame, potrete acquisire una buona pratica e conquistare sicurezza in vista della prova finale.

I prezzi pubblicati sul formulario d'iscrizione coprono la totalità dei costi sino al termine della formazione – prestazioni e materiale didattico inclusi. Non è prevista alcuna spesa supplementare.

AKAD: due volte competente

AKAD business è un partner professionale e competente. In primo luogo, possediamo conoscenze altamente specialistiche nel settore dei Call Center e della gestione d'impresa. Inoltre disponiamo, grazie alla nostra ampia gamma di percorsi formativi, di concetti e metodologie verificati in numerosi settori specialistici dell'economia d'impresa e di gestione delle risorse umane. Il lavoro individuale, combinato con la formazione d'aula, offre una grande flessibilità sul piano degli orari e dei luoghi della formazione – la garanzia di una formazione mirata, col supporto di una moderna concezione del piano di studio.

Prospettive di formazione e sbocchi professionali

I piani di studio sono strutturati in modo da permettervi di accedere al corso di specializzazione per acquisire l'Attestato Professionale Federale di Tecnico di Marketing. Una formazione nel settore del Call Center vi apre dei nuovi orizzonti e offre un prezioso contributo alla vostra carriera professionale.

COME CLASSIFICARE I PERCORSI FORMATIVI NEL SETTORE DEI CALL CENTER?



Un breve excursus storico sullo sviluppo delle professioni e del settore dei Call Center!

I Call Center, che inizialmente svolgevano compiti di semplice somministrazione d'informazioni, si sono oggi evoluti in veri e propri centri di competenza per tutte le esigenze del concetto moderno di relazione con il cliente. In un processo ottimizzato di gestione del rapporto col cliente da parte di un'azienda, tutti i contatti passano infatti attraverso questi moderni Call Center, attrezzati con le più moderne soluzioni tecnologiche. A questo si aggiunge la gestione dell'e-commerce e dei molteplici contatti via e-mail, voce, internet ecc... che esso genera; questa dinamica dà origine a bisogni sempre più complessi da parte della clientela e all'aumento costante del numero di telefonate.

Gli effetti di questa evoluzione non si sono fatti attendere e il mercato svizzero dei Call Center ha conosciuto un rapido e costante sviluppo. Solo 10 anni fa esistevano appena 30 Call Center con circa 700 impiegati; oggi ce ne sono più di 100, che impiegano oltre 20.000 addetti.

Il mercato ha conosciuto un forte sviluppo anche sul piano qualitativo. L'esigenza di personale qualificato, formulata dalle aziende del settore, ha trovato una risposta da parte dell'associazione professionale dei Call Center in Svizzera (Callnet.ch). Questa organizzazione ha, tra gli altri, il compito di promuovere la formazione professionale e continua per le professioni del Call Center. Sono stati così stabiliti gli standard di qualità della professione e si è instaurato un sistema di qualifiche per la certificazione nelle tre professioni:

- Call Center Agent – persona incaricata del contatto diretto con la clientela
- Call Center Supervisor – supervisore dei team di lavoro (teamleader)
- Call Center Manager – gestore della struttura del Call Center

Queste formazioni sono proposte sul mercato a partire dal 2003. Gli esami di diploma consentono di verificare le competenze del personale specializzato.

**LA NOSTRA OFFERTA FORMATIVA
IN UN SOLO COLPO D'OCCHIO**

	Call Center Agent (CCA)	Call Center Supervisor (CCSV)	Informazione complementare
Obiettivo della formazione	Diploma CallNet.ch	Diploma CallNet.ch	
Durata della formazione	1 semestre	2 semestri	
Numero di giornate di lezione in aula	6	14	vedere il sito: www.call-akademie.ch
Corso preparatorio o complementare in autoformazione	circa 2 gg. di lavoro	circa 4-6 giorni di lavoro	talvolta: utilizzo di formazione a distanza/ Computer Based Training
Lavoro pratico/ Progetto personale	no	sì (tra le 15 e le 30 pagine), circa 4-6 giorni di lavoro	lavoro individuale basato sulla propria esperienza
Inizio della formazione	marzo e settembre	aprile	
Esami	giugno e dicembre	novembre	commissione d'esame CallNet.ch
Luoghi	Berna Olten Zurigo Losanna Bellinzona	Berna Zurigo Losanna Bellinzona	Losanna = offerta di corsi in lingua francese; Bellinzona = offerta di corsi in lingua italiana
Costi	vedere il formulario d'iscrizione per l'anno in corso	vedere il formulario d'iscrizione per l'anno in corso	
Informazioni dettagliate	a partire da pagina 8	a partire da pagina 16	

CALL CENTER AGENT

**Piano di studi per il diploma di
Call Center Agent CallNet.ch**





PROFILO DELLA PROFESSIONE: un mestiere affascinante, a contatto con la clientela

Desiderate lavorare in un ambiente moderno, utilizzare le vostre competenze comunicative e convalidarle grazie a un diploma?

Un numero sempre maggiore di aziende previdenti punta sull'efficacia del proprio Call Center per stabilire contatti individuali con i clienti e rafforzare in questo modo la propria base di clientela. Perché «non sono le aziende piccole a farsi assorbire da quelle grandi, ma quelle lente da quelle veloci».

Il ruolo del Call Center non è solo quello di fornire informazioni ai clienti in modo rapido e competente, ma anche quello di presentarsi, tramite il contatto personale, come il vero e proprio «biglietto da visita» dell'impresa, funzione che si rivela decisiva nell'affrontare il mercato e la concorrenza. La continua lotta tra le aziende per ottenere un migliore posizionamento sul mercato fa sì che il fabbisogno di collaboratori qualificati si accresca continuamente. Attualmente in Svizzera oltre 20.000 operatori lavorano all'interno dei Call Center. Per la maggior parte si tratta di lavoratori a tempo parziale. Uno studio dell'università di Berna qualifica il settore dei Call Center come innovativo e dotato di grandi prospettive per il futuro.

Le formazioni della Call-Akademie permettono ai Call Center Agent che hanno seguito i nostri corsi di rispondere a esigenze di alto livello. Sia gli operatori esperti che i principianti possono approfittare dell'esperienza che i nostri formatori hanno saputo costruire in anni di esperienza. Dopo avere concluso la formazione sarete, in qualità di Call Center Agent diplomato, specialista in uno dei mestieri più ricercati e meglio retribuiti del mercato.

Per tutti i Call Center Agents che esercitano già questa professione, e che hanno l'esplicita intenzione di prepararsi agli esami per l'ottenimento del diploma di Call Center Agent Callnet.ch, abbiamo istituito un corso intensivo costituito da quattro moduli. Il contenuto del corso è stabilito dai criteri posti dall'Associazione professionale Callnet.ch per l'esame in questione. I partecipanti ai corsi saranno accompagnati e seguiti da un team qualificato di formatori e trainer.

Nei seminari incontrerete inoltre operatori che provengono da altri Call Center, creando così l'occasione per scambi d'esperienze che vi permetteranno di approfondire il vostro sapere.

OBIETTIVI DELLA FORMAZIONE – A CHI È RIVOLTA

Con il sostegno del nostro team, in Call-Akademie acquisirete competenze estremamente attuali e aggiornate nei seguenti ambiti:

- condotta efficace della conversazione
- comunicazione mirata
- gestione dello stress e metodo di lavoro
- sicurezza nei differenti ambiti della conversazione (consulenza, vendita, reclamo, ecc...)

Utenza mirata

Questa formazione è rivolta agli addetti di Call Center o Contact Center che desiderano ampliare le proprie competenze e che cercano di migliorare e perfezionare il proprio sapere comunicativo e tecnico, al fine di poter individuare con maggiore efficacia i bisogni dei loro clienti per consigliarli in modo rapido e competente.

LA PREPARAZIONE AL DIPLOMA

La formazione di Call Center Agent prepara esplicitamente i partecipanti all'esame riconosciuto dall'Associazione professionale. Il regolamento d'esame e le condizioni d'iscrizione possono essere consultate accedendo al sito dell'Associazione professionale Callnet.ch (www.callnet.ch).

Generalmente, l'esame viene tenuto due volte l'anno, in giugno e in dicembre. L'iscrizione deve essere effettuata separatamente e direttamente presso l'associazione Callnet.ch.

La seguente figura illustra la ripartizione dei differenti moduli di questa formazione, i loro obiettivi e i loro contenuti.

TABELLA DI COMPOSIZIONE DEL CORSO INTENSIVO MODULARE IN 4 PARTI

	Oiettivi del corso	Contenuto del corso	Durata	Orari
Modulo A: Comunicazione	I partecipanti sono in grado di individuare e utilizzare tutti i singoli livelli ed elementi della comunicazione, oltre che di utilizzarli in una sintesi efficace. Possono riconoscere e correggere i propri errori nella comunicazione, accogliere correttamente i reclami, applicare con metodo ed efficacia le differenti tecniche di conversazione e individuare la tipologia dei propri interlocutori.	<p>I tipi di comunicazione (verbale, non verbale, paraverbale), e i loro rispettivi livelli.</p> <p>Le regole del feedback nella comunicazione</p> <p>L'ascolto attivo</p> <p>Le tecniche e i supporti che consentono di perfezionare una comunicazione e una condotta della conversazione efficaci</p> <p>La gestione delle conversazioni difficili (p.es.: i reclami)</p>	2 giorni	9.00-17.30
Modulo B: Approfondimento della comunicazione, l'orientamento al cliente, le tecniche di conversazione In- e Outbound	I partecipanti potranno applicare al telefono delle tecniche di vendita fruttuose nelle loro diverse fasi, individuare gli errori e le mancanze più frequenti nel corso di un colloquio di vendita, utilizzare nel modo più opportuno le chiamate in entrata per realizzare vendite incrociate e mettere in pratica le regole per le chiamate in uscita.	<p>Le forme della comunicazione, la percezione e l'interpretazione delle situazioni di vendita</p> <p>Le tecniche di vendita attiva e di posizione delle domande</p> <p>Trasformazione in linguaggio usuale</p> <p>Analisi dei bisogni e segnali favorevoli a una vendita incrociata</p>	2 giorni	9.00-17.30
Modulo C: Lavoro e comportamento in team, come gestire lo stress, metodologie di lavoro	I partecipanti saranno in grado di organizzare il proprio lavoro personale armonizzandolo ai bisogni del proprio Call Center, adattare regolamenti e obiettivi al fine di raggiungere una buona collaborazione nel team e dimostrarne i vantaggi; sapranno riconoscere i sintomi dello stress, stabilirne le cause ed elaborare le possibili strategie di superamento	<p>L'organizzazione e la metodologia di lavoro (metodologia)</p> <p>Il gruppo e il lavoro in team</p> <p>La gestione dei compiti e delle informazioni come lavoro di team</p> <p>Le fasi di evoluzione di un team di lavoro</p> <p>La gestione consapevole dello stress</p>	1 giorno	9.00-17.30
Modulo D: Simulazione d'esame	I partecipanti verranno informati sulle modalità d'esecuzione dell'esame, ne conosceranno il regolamento e potranno ottenere indicazioni per fornire una prestazione ottimale – approfittando così di una preparazione mirata.	Questo modulo prepara i candidati all'esame: studio dello svolgimento dell'esame secondo le prescrizioni e il regolamento d'esame; simulazione di alcune parti dell'esame.	1 giorno	9.00-17.30
Totale			6 giorni	

LA PROVA D'ESAME E IL DIPLOMA

L'associazione dei Call Center «Callnet.ch (Swiss Contact Center Association)» si prende carico dell'organizzazione degli esami per il conseguimento del diploma di Call Center Agent Callnet.ch. Il ruolo dell'Agente di Call Center sul mercato del lavoro e il suo profilo professionale sono stabiliti da Callnet.ch in collaborazione con l'Ufficio Federale della Formazione professionale e la Tecnologia (UFFT). Le sessioni d'esame si tengono con successo in Svizzera sin dal 2001.

Le persone che superano l'esame conseguono il diploma di «Call Center Agent Callnet.ch»

REQUISITI PER L'ISCRIZIONE E LA PARTECIPAZIONE AL CORSO

Prerequisiti necessari alla formazione

La partecipazione al percorso formativo è soggetta alle stesse condizioni che valgono per l'iscrizione all'esame (cfr. il sito www.callnet.ch). I partecipanti debbono possedere conoscenze sufficienti relativamente all'utilizzo degli strumenti informatici e debbono poter attestare un'esperienza professionale di alcuni mesi in un Call Center.

Le date e i luoghi in cui vengono tenuti i seminari si trovano sul formulario allegato (calendario dei corsi)

Composizione dei costi per la formazione

I costi per la formazione completa (moduli da A a D) si compongono come segue:

- I costi per il corso
- I costi per il materiale, i sussidi didattici e la ristorazione per le pause

L'importo globale deve essere versato prima dell'inizio della formazione. Alla fine del presente fascicolo, sui formulari d'iscrizione, sono indicate le tariffe in vigore per l'anno in corso.

La tassa d'iscrizione all'esame non è compresa nei costi di formazione. Essa deve essere versata direttamente a Callnet.ch. Gli studenti della Call-Akademie beneficiano di una riduzione di CHF 200.- (condizioni del 2004).





PROFILO DELLA PROFESSIONE:

Occupare una posizione dirigenziale in un Call Center!

Questa formazione specialistica, riconosciuta da Callnet.ch (l'associazione professionale dei Call Center svizzeri) e dall'UFFT (Ufficio Federale della Formazione Professionale e della Tecnologia) risponde alle esigenze con le quali un dirigente a livello di team (teamleader/supervisore) si deve confrontare nelle operazioni di conduzione del personale di un Call Center o Contact Center.

Collaboratori motivati, determinati e ben formati sono oggi il fattore principale del successo di un Call Center. Generalmente i supervisori dirigono un gruppo o un team – e notoriamente l'efficacia di un Call Center si basa sulle capacità e sull'efficacia di questi capo gruppo. La formazione ottimale dei collaboratori a questo livello gerarchico è quindi essenziale; essa consente loro di acquisire la corretta impostazione, utilizzando le basi concettuali e gli strumenti pratici per operare con successo.

Una formazione di supervisore con il conseguimento del diploma Callnet.ch costituisce un bagaglio determinante per la vostra futura carriera professionale. Desiderate poter partecipare attivamente all'evoluzione dell'intero settore professionale, alla promozione del suo sviluppo e all'espansione dell'interconnettività nella nostra società? Allora diventate un supervisore.

OBIETTIVI DELLA FORMAZIONE – A CHI È RIVOLTA

Grazie alle conoscenze teoriche e pratiche acquisite, i Call Center Supervisor diplomati possono:

- Condurre e gestire un gruppo di lavoro, un progetto o un sottoprogetto all'interno di un Call Center con orientamento al risultato e al collaboratore
- Pianificare e assicurare, sia sul piano interpersonale sia su quello materiale, il corretto svolgimento delle operazioni in un moderno Call Center multimediale
- Incoraggiare e sostenere l'evoluzione dei propri collaboratori, accompagnandoli nell'esecuzione dei propri compiti
- Svolgere in modo ottimale utilizzando il proprio team, i compiti attribuiti, rispettando la legge sulla riservatezza dei dati, il diritto contrattuale, la sicurezza sul lavoro, l'ergonomia e la gestione dello stress, senza perdere di vista i criteri dell'economia aziendale
- Condurre progetti e campagne di Call Center in gruppo, in modo mirato e con successo, applicando conoscenze tecniche e metodologiche adeguate; sviluppare un atteggiamento di orientamento al cliente che vada oltre le comuni tecniche e metodologie di marketing; utilizzare e integrare metodi efficaci nell'esercizio dell'attività quotidiana
- Impiegare gli strumenti e le tecnologie del Call Center tenendo conto delle misure strategiche e operative dettate dalla direzione
- Dimostrare che i team leader/supervisor sono in possesso di tutte le conoscenze teoriche e pratiche richieste dalla loro funzione di conduzione – sia dal punto di vista concorrenziale (qualità della comunicazione, soddisfazione del cliente) che della messa in opera

Per i contenuti insegnati sono necessarie sia la comprensione sia la traduzione in pratica

L'attività di un Call Center può essere descritta come un ambito interdisciplinare, nel quale si combinano le teorie del marketing e quella del servizio al cliente. Perciò questo percorso formativo, sempre mantenendo presente l'obiettivo principale (la condotta efficace di un team) insegna le conoscenze di base in settori come: la conduzione del personale, il marketing, l'organizzazione, l'informatica, la gestione del personale e il controllo del rendimento. Esso pone l'accento sugli aspetti propri alla funzione di supervisore/team leader in un Call Center o Contact Center.

Questa formazione si rivolge in particolare:

- ai supervisor e ai team leader già attivi in un Call Center o Contact Center
- ai Call Center Agent con esperienza che aspirano a incarichi di maggiore responsabilità
- ai collaboratori di progetto dei Call Center
- ai sostituti dei supervisor o team leader

LA PREPARAZIONE AL DIPLOMA

I moduli

Gli obiettivi dettagliati di ciascun modulo si trovano nelle prescrizioni e nel regolamento d'esame. Di seguito ne riassumiamo i contenuti principali.

1° blocco: comprensione del ruolo di responsabile gerarchico: conduzione del personale, istruzione del personale

1.1. Comprensione del ruolo di responsabile gerarchico	1.2. Conduzione di un team/ conduzione del personale e strumenti di gestione del personale	1.3. Trasmissione del proprio sapere/ l'istruzione del personale
<p>Cosa significa «condurre il personale», quali cambiamenti comporta il ruolo di superiore gerarchico?</p> <p>Quali sono le mie competenze di conduzione, quali sono le esigenze?</p> <p>La conduzione del personale in rapporto ai propri superiori / in rapporto ai propri subordinati</p> <p>Cosa significa condurre il personale di un Call Center</p> <p>Come affrontare e gestire le situazioni difficili</p> <p>Qual è il mio comportamento quotidiano come superiore gerarchico?</p> <p>Leadership: cosa c'è dietro?</p>	<p>Come posso formare dei team / delle strutture funzionanti?</p> <p>Alcuni strumenti di gestione del personale</p> <p>Fissare degli obiettivi, giudicare, valutare</p> <p>La cultura del feedback porta una conduzione fruttuosa del personale e nutre la motivazione degli impiegati</p> <p>Mantenere le distanze e gestire lo stress</p> <p>Come concedere spazio alla libertà nella conduzione?</p> <p>Staccare la spina e rigenerarsi</p>	<p>Stabilire gli obiettivi dell'istruzione / preparare il contenuto</p> <p>Strutturare le unità di istruzione</p> <p>Scegliere i metodi di insegnamento e metterli in pratica</p> <p>Valutare le unità d'istruzione con orientamento al risultato</p> <p>Utilizzare i sussidi appropriati</p> <p>Istruzione orientata alla pratica e accompagnamento dei processi d'apprendimento</p>
2 giorni	2 giorni	1 giorno

2° blocco: organizzazione / processi, comunicazione, marketing

2.1. Organizzazione / processi di lavoro in un Call Center	2.2. Comunicazione	2.3. Marketing. Principi fondamentali di organizzazione
<p>Integrazione organizzativa / parametri dei team nei Call Center o Contact Center all'interno di un'impresa</p> <p>Processo e procedure / funzioni</p> <p>Gestione dei mezzi e delle risorse in un team</p> <p>Pianificazione del lavoro</p> <p>Modelli di turnazione del lavoro</p> <p>Il processo di gestione delle risorse umane «dalla selezione al licenziamento»</p> <p>L'ergonomia sul lavoro: l'acustica, l'illuminazione</p>	<p>Informare correttamente i membri del proprio team sui processi commerciali e lavorativi / sulle procedure in vigore</p> <p>I principi fondamentali di conduzione della conversazione, in particolare la conduzione delle «conversazioni difficili», la gestione dei reclami e la conduzione delle riunioni</p> <p>I principi fondamentali della comunicazione scritta (rapporti, posta elettronica, lettere, ecc...)</p> <p>Condurre in modo efficace e mirato i colloqui di valutazione con i collaboratori</p>	<p>Principi fondamentali del marketing</p> <p>Breve storia del marketing e integrazione dell'attività dei Call Center nel concetto di marketing</p> <p>I mercati, la segmentazione e il direct marketing</p> <p>La pianificazione delle campagne e la loro assimilazione da parte del team</p> <p>Condurre delle campagne: la messa in pratica operativa e qualitativa da parte del team</p> <p>La soddisfazione della clientela: il fattore decisivo nel «marketing del front office»</p>
2 giorni	2 giorni	1 giorno

3° blocco: tecnologia, ambiente e gestione, diritto

3.1. Tecnologia nel call center	3.2. Protezione dei dati / basi legali	3.3. Economia aziendale e gestione / economia politica
<p>Fondamenti di informatica di gestione: reti aziendali locali (LAN), reti estese (WAN), reti virtuali private (VPN) e sistemi dell'ambiente dei Call Center</p> <p>Utilizzi pertinenti ai Call Center</p> <p>Possibili applicazioni e vantaggi degli strumenti tecnologici; valutazioni e dati statistici</p> <p>Distribuzione automatica delle chiamate (ACD), accoppiamento di telefonia e informatica (CTI), dialer, sistemi di risposta vocale e interattiva (VRU/IVR)</p> <p>Skills e skill based routing</p> <p>Internet nei Call Center e nei Contact Center</p> <p>Evoluzione della tecnologia</p> <p>Trattamento dei dati offerti dalle banche dati e pertinenti al team</p> <p>Valutazione e correzione delle performance</p>	<p>Basi legali della gestione di un Call Center</p> <p>Protezione dei dati e sicurezza dei dati</p> <p>Elementi essenziali di diritto contrattuale, diritto del lavoro e legge sulla concorrenza pertinenti all'attività di Call Center</p> <p>Argomenti di diritto attinenti che possono essere applicati all'attività di Call Center, come: la valutazione delle performance, i dati sulla performance e la tutela della persona</p> <p>Segreto professionale e dati sulla clientela</p> <p>Essere in grado di istruire il proprio team in modo adeguato rispettando il quadro legale esposto</p>	<p>Principi fondamentali di economia politica e gestione d'impresa in relazione a un Call Center (per esempio: centri di costo, di servizio e di profitto, ecc...)</p> <p>Considerazioni economiche e d'investimento</p> <p>Funzione della contabilità dei costi, della contabilità finanziaria, di un conto economico e di un bilancio in un Call Center, loro impatto e influenza sul gruppo di lavoro</p> <p>Elaborare i fondamenti di una pianificazione e di un budget a livello di gruppo di lavoro</p> <p>Controllo del rendimento e supporto al controllo di rendimento</p>
1 giorno	1 giorno	1 giorno

Ai moduli descritti sopra va aggiunta una giornata di preparazione all'esame. Il totale di giorni di lezione in aula è quindi 14.

Le unità di e-learning/corso di autoformazione

Sono previste altre 40 unità d'insegnamento come attività di autoformazione e e-learning, grazie alle quali i differenti temi trattati nei moduli di formazione in presenza si concretizzano nella pratica e possono venire approfonditi. Il nostro obiettivo: cercare di ridurre al massimo le giornate di presenza in aula, che sono onerose a livello organizzativo e finanziario.

LA PROVA D'ESAME E IL DIPLOMA

L'esame di diploma verifica le conoscenze che avrete acquisito durante tutta la formazione. Esso si suddivide come segue:

- valutazione del lavoro di diploma basato sulla pratica
- esame scritto
- esame orale

Le persone che superano l'esame conseguono un diploma di «Call Center Supervisor CallNet.ch», riconosciuto in tutta la Svizzera dall'Associazione professionale Callnet.ch e dall'Ufficio Federale per la Formazione professionale e la Tecnologia (UFFT).

REQUISITI DEI CANDIDATI E CONDIZIONI DI STUDIO

Per accedere alla formazione di Call Center Supervisor debbono essere presenti i seguenti requisiti:

- Sono ammessi senza ulteriore formalità i Call Center Agent diplomati (SIZ o Callnet)
- I Call Center Agent non diplomati debbono attestare un'esperienza professionale in un Call Center di almeno 15 mesi (alla data dell'esame finale)
- Tutti coloro che, cambiando settore professionale, stiano per assumere direttamente l'incarico di Supervisore/Team Leader, debbono possedere un'attestazione del datore di lavoro e presentare un documento attestante la loro funzione di responsabile gerarchico

LUOGHI E DATE DEI CORSI, LINGUE D'INSEGNAMENTO

La formazione comincia ad aprile e si conclude con l'esame nel mese di novembre. Si costituisce di 7 blocchi da una o due giornate ripartiti su 8 mesi di formazione. Per descrizioni più dettagliate e per un calendario più preciso si prega di consultare il formulario allegato. Questa formazione è proposta a Berna e Zurigo (in tedesco), a Losanna (in francese) e a Bellinzona (lingua italiana).

LA METODOLOGIA D'INSEGNAMENTO

Nelle sessioni d'aula, l'insegnamento è principalmente composto di esposizione frontale, di discussioni didattiche e di dialoghi.

La materia trattata viene esposta con l'utilizzo di numerosi esempi di casi concreti ed è spiegata da esperti e da persone attive nel settore.

Inoltre, alcuni argomenti possono venire approfonditi tramite moduli accessibili tramite e-learning (formazione a distanza).

Il lavoro di diploma (un elaborato tra le 15 e le 30 pagine) ha l'obiettivo di trasferire nella pratica il sapere e le conoscenze acquisite. Tratta un soggetto collegato all'esperienza e alle mansioni svolte dai candidati sul proprio posto di lavoro.

COSTI DELLA FORMAZIONE

I costi globali della formazione si compongono di

- I costi per il corso
- I costi per il materiale, i sussidi didattici e il ristoro durante le pause

Le tariffe in vigore per la formazione nell'anno in corso sono riportate sul formulario allegato. La tassa d'iscrizione all'esame non è inclusa nel prezzo del corso e verrà fatturata separatamente da Callnet.ch.



IL VOSTRO PUNTO DI CONTATTO: LA CALL-AKADEMIE

Informazioni e orientamento

Desiderate maggiori informazioni o una consulenza d'orientamento più dettagliata? Chiamateci o mandateci un messaggio e-mail. Risponderemo alle vostre domande con immenso piacere.

Iscrizioni per le formazioni

Inviare il formulario d'iscrizione al seguente indirizzo:

AKAD Business Berna
Gutenbergstrasse 40 b
3011 Berna
Telefono 031 380 13 13
Telefax 031 380 13 14
E-Mail info@call-akademie.ch

www.call-akademie.ch

Per la Svizzera Italiana

Labor Transfer
Via Monda 2
6528 Camorino
Telefono 091 8570470
Telefax 091 8570460
E-Mail labor@labor-transfer.ch

www.labor-transfer.ch

Kundendienst:
Verkaufsleiter:

Aussonderungsmitarbeiter:

Marktinscher:

Kontr
Beart
Leite
pers
Er
M
E
S
V

bu-ec





Call-Akademie

AKAD Business Basilea
Engelgasse 12
4052 Basilea
Telefono 061 377 99 55
Telefax 061 377 99 66
E-Mail basel@akad.ch

AKAD Business Berna
Gutenbergstrasse 40 b
3011 Berna
Telefono 031 380 13 13
Telefax 031 380 13 14
E-Mail bern@akad.ch

AKAD Business Lucerna
Murbacherstrasse 1
6003 Lucerna
Telefono 041 360 31 51
Telefax 041 360 31 50
E-Mail luzern@akad.ch

AKAD Business Zurigo
Jungholzstrasse 43
8050 Zurigo
Telefono 01 307 33 33
Telefax 01 307 32 22
E-Mail business@akad.ch

AKAD Business Bellinzona
c/o Labor Transfer
Via Monda 2
6528 Camorino
Telefono 091 857 04 70
Telefax 091 857 04 60
E-Mail labor@labor-transfer.ch

www.akad.ch/businesswww.labor-transfer.ch