

Seminario in Gestione Risorse Umane per il Management di call e contact center

Obiettivi:

Obiettivo del seminario è quello di contribuire allo sviluppo delle figure professionali che operano nei Call e Contact Center per quanto concerne specificatamente il processo di gestione delle risorse umane.

Fornire una panoramica del processo integrato di gestione delle risorse, che consenta di conoscere gli elementi in grado di aumentare la People Retention e di favorire la People Satisfaction, in stretta relazione alla strategia di business della struttura.

Fermo restando infatti che la tecnologia e i processi operativi costituiscono parte integrante e fondamentale di un Call Center, sono infatti le Risorse che in esso vi operano a costituire la variabile chiave per ottenere le performance attese e la fidelizzazione del cliente finale. Particolare attenzione è da rivolgersi dunque ai processi di gestione di tutte le risorse impegnate nel Call Center: sia del front line che gestisce i rapporti con i clienti rappresentando l'immagine e la qualità dell'azienda, che delle figure di staff che presiedono ad esse.

Destinatari:

Tutti coloro che, operando in un Call Center, ritengono di dover sviluppare, per la propria crescita professionale, le competenze relative alla Gestione Risorse Umane:

- Call Center Managers
- Direttori del personale
- Responsabili del personale
- Responsabili Selezione
- Responsabili Formazione
- Supervisors
- Team Leaders

PROGRAMMA

Argomenti trattati:

- Ciclo integrato delle Risorse Umane
- Strategie di Business e Risorse Umane (le Balanced Score Card delle Risorse Umane)
- Processo di Reclutamento e Selezione del Personale
- Piani di Formazione Aziendale
- Valutazione della Qualità della Formazione
- Le fonti di finanziamento per la Formazione
- Valutazione delle Risorse Umane
- Organizzazione del Personale, Manpower e Turnistica
- Contrattualistica
- Turnover e Motivazione
- Sviluppo e Crescita

La modalità didattica alternerà momenti di lezione frontale a gruppi di lavoro.

Orari: 9.30 - 13.00; 14.00 - 17.30

Tra i relatori:

Marcella Campi – Divisional Manager - Risorse *callcenter*. Coautrice del libro "Call Center e Risorse Umane" – FRANCOANGELI

Massimo Soriani Bellavista – Amministratore Delegato - Risorse *callcenter*

Sergio Caserta – Country Manager - Vanguard

Laura Pelosi - Contact Center Solution Divisional Manager – Manpower

Altre testimonianze sono in via di definizione.

Il Seminario si svolgerà il **20-21-22 Marzo 2003**

Costo:

- Per gli iscritti CMMC : 735 Euro + Iva
- Per i non iscritti CMMC: 1050 Euro +Iva.

Modalità di iscrizione:

Comunicare la propria adesione via mail a: formazione@risorsecallcenter.com indicando i propri dati anagrafici e di fatturazione, verrà così inviato il modulo di iscrizione, da compilare e rispedire insieme alla ricevuta di avvenuto bonifico bancario.

Per informazioni rivolgersi a:

Risorse *callcenter*

Bastioni di Porta Volta, 11

20121 Milano

Tel +39 02 62912386

www.risorsecallcenter.com

formazione@risorsecallcenter.com