



# CONVEGNO CONCERT®

## Qualificare le professioni nei centri di contatto con i clienti

Università Cattolica del Sacro Cuore  
9 marzo 2006 - Aula Pio XI

### Programma

<p>9.00 Registrazione partecipanti</p> <p>9.30 Benvenuto F. Casetti, Università Cattolica del Sacro Cuore delegato del Rettore per le Nuove Tecnologie e la Comunicazione</p> <p>9.40 Introduzione interventi di M. Massone, fondatore CMMC G. Occhini, presidente AICA C. Galimberti, Università Cattolica del Sacro Cuore direttore del Centro Studi e Ricerche di Psicologia della Comunicazione</p> <p>9.50 Il modello ConCert®: il progetto G. Re Sartò, ProVa</p> <p>10.10 Il punto di vista della formazione e dell'istituzione C. Galimberti, predetto</p> <p>10.25 Tavola rotonda: Le testimonianze delle aziende interventi di Fastweb, Filo Diretto, Inva, SSB</p> <p>11.20 Il vissuto degli addetti certificati C. De Micheli, certificatrice ConCert®, Università Cattolica del Sacro Cuore F. Bottazzi, certificatrice ConCert®, Università Cattolica del Sacro Cuore</p>	<p>11.30 coffee break</p> <p>12,00 Professionisti qualificati per un servizio che risponda alle esigenze di clienti, consumatori e cittadini interventi previsti di R. Santonocito, redattrice Il Sole 24 Ore A. Longo, presidente Movimento Difesa del Cittadino S. Tomasi, direttore di Business WorkNet G. Scaratti, docente di Psicologia della progettazione e valutazione della formazione Università Cattolica del Sacro Cuore</p> <p>Moderatore: F. Brambilla, coordinatore culturale, Università Cattolica del Sacro Cuore</p> <p>12,40 ConCert®: evoluzione e futuri sviluppi M. Massone</p> <p>13,00 Conclusioni C. Galimberti</p> <p>Partecipazione gratuita Il coffee break è offerto da WorkNet.</p>
---	--

ConCert® - Contact Center Certification,  
iniziativa promossa da AICA, CMMC e ProVa

Centro studi e ricerche di Psicologia della Comunicazione

### Informazioni e registrazione

Università Cattolica del Sacro Cuore - Formazione Permanente  
Via Carducci, 30 - 20123 Milano - Tel. 0272345701 - Fax 0272345706  
Email: [formazione.permanente-mi@unicatt.it](mailto:formazione.permanente-mi@unicatt.it) - Sito: [www.unicatt.it/formazionepermanente/mi](http://www.unicatt.it/formazionepermanente/mi)



FORMAZIONE PERMANENTE

