

CONVEGNO CONCERT®

QUALIFICARE LE PROFESSIONI
NEI CENTRI DI
CONTATTO CON I CLIENTI



Università Cattolica del Sacro Cuore
Aula Pio XI
Largo Gemelli, 1 - 20123 Milano
9 marzo 2006

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

Centro studi e ricerche di
Psicologia della Comunicazione



Giovedì 9 marzo 2006

9.00	Registrazione partecipanti	12,00	Professionisti qualificati per un servizio che risponda alle esigenze di clienti, consumatori e cittadini
9.30	Benvenuto F. Casetti, Università Cattolica del Sacro Cuore delegato del Rettore per le Nuove Tecnologie e la Comunicazione		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 Moderatore: F. Brambilla, coordinatore culturale, Università Cattolica del Sacro Cuore
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		
9.50	Il modello ConCert®: il progetto G. Re Sartò, ProVa	12,40	ConCert®: evoluzione e futuri sviluppi M. Massone
10.10	Il punto di vista della formazione e dell'istituzione C. Galimberti, predetto	13,00	Conclusioni C. Galimberti
10.25	Tavola rotonda: Le testimonianze delle aziende interventi di Fastweb, Filo Diretto, Inva, SSB		
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		
11.30	coffee break		

Partecipazione gratuita
Il coffee break è offerto da WorkNet.

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 - Sito: www.unicatt.it/formazionepermanente/mi

UNIVERSITÀ CATTOLICA DEL SACRO CUORE
Formazione Permanente

CONCERT: Qualificare le professioni nei centri di contatto con i clienti *Convegno*

SCHEDA DI ISCRIZIONE

Da inviare a: Università Cattolica del Sacro Cuore
Formazione Permanente - Via Carducci, 30 - 20123 Milano
Fax 02.7234.5706

entro il 2006

SCRIVERE A MACCHINA O IN STAMPATELLO

Cognome

Nome

Codice fiscale

Data di nascita

Luogo di nascita Prov.

Indirizzo N.

Città Prov.

C.a.p. Tel.

Cell. E-mail

Occupazione attuale

Azienda di appartenenza

Informativa ai sensi del D. Lgs. 196/2003

L'Università Cattolica del Sacro Cuore, in qualità di titolare del trattamento, garantisce la massima riservatezza dei dati da Lei forniti, in ottemperanza alle disposizioni del D. Lgs. 196/03.

Le informazioni raccolte verranno utilizzate ai fini organizzativi del corso.

In ogni momento, a norma dell'art.7 del citato decreto, potrà avere accesso ai Suoi dati e chiederne la modifica o la cancellazione.

Compilando la scheda d'iscrizione, avrà la possibilità di ricevere materiale informativo su future e analoghe iniziative promosse dall'Ateneo.

Ove fosse interessato, barri la casella qui accanto

