



Prenotazione incontro – Roma, martedì 19 settembre 2006

Poste Italiane, Viale Europa 175 - sala Asia

ore 9,30: *Registrazione ospiti*

ore 10,00

Relazione introduttiva

Silvio Spescha, Poste Italiane

La Relazione con il Cliente, stato dell'arte e prospettive

Mario Massone, fondatore CMMC

Come certificare la qualità dei servizi

Vincenzo Delacqua, Responsabile Certificazione prodotti ICIM

Roberto Alajmo, Direttore Etica, Qualità e Sicurezza Cofatech Servizi

Come considerare la Risorsa Umana una vera risorsa

Stefano Tomasi, Direttore Commerciale Worknet

ore 11,20: *coffee break*

ore 11,40

Come progettare un Contact Center Dinamico

Paolo Posarich, Country Manager Genesys

Come analizzare e impiegare le best practice di confronto

Roberto Fasiani, CIS LoB Manager Dimension Data

Come passare dal Contact Center al Competence Center

Marco Vicamini, Managing Director Altesys

Come ridurre i costi ed aumentare la produttività

Massimo Triggiani, Direttore Commerciale Qi Europe - Telephony@work Oracle

ore 13,15

La Giornata Nazionale 2006 della Relazione con il Cliente

ore 13,30

Conclusione incontro e aperitivo

➔ L'ingresso all'incontro è gratuito, ma occorre prenotare

Mi interessa prenotare la presenza all'incontro di Roma del ContactCenterTour®:

Società:

Via: **Cap:** **Città:**

tel.: **fax :**

Nome: **Cognome:**

Funzione: **e-mail:**

Consenso al trattamento dei dati personali.

Si informa il/i partecipante/i ai sensi del Decreto Legislativo 196 del 30.6.2003 che i propri dati personali riportati sulla scheda di adesione saranno trattati in forma autorizzata da Markab per conto di CMMC per l'adempimento di ogni onere relativo all'iscrizione, per finalità statistiche e per l'invio di materiale.

Inviare questa prenotazione con e-mail info@club-cmmc.it o con fax 02.875234
Per informazioni: Segreteria CMMC Via San Vittore 6 20123 Milano - tel: 0272021195