

mercoledì 7 ottobre 2009



GiorNata NazioNale
della RelazioNe con
il ClieNte CittaDiNo.

ABC della MultiMedialità
Ascolto, Benchmarking, Collaborazione
nell'era web 2.0

PROGRAMMA

PRESSO LA SEDE DI S. GIOVANNI AL NATISONE

13.15 CONVENTION – ABC DELLA MULTICANALITÀ. ASCOLTO, BENCHMARKING, COLLABORAZIONE NELL'ERA WEB 2.0 – SALA RIUNIONI

- ❖ **INIZIO LAVORI**
- ❖ **A COME ASCOLTO, B COME BENCHMARKING, C COME COLLABORAZIONE IN USO IN HELP PHONE.**
- ❖ **PROSPETTIVE DI MIGLIORAMENTO DELL'ABC DELLA MULTICANALITÀ**
- ❖ **PREMIAZIONE CONCORSI**



Interverranno:

F. CACCAMO – *Direttore Generale*

C. CANDUSSO – *Respons. Operativo Sede di S. Giovanni al Natisone (UD)*

F. ANDREANI – *Respons. Operativo Sede di Zingonia (BG)*

M. MARZADORI – *Respons. Operativo Sede di Anzola dell'Emilia (BO)*

14.15 COFFEE BREAK

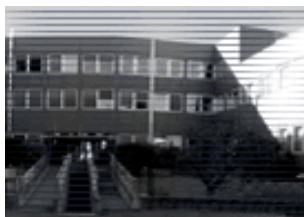
15.00 TAVOLE ROTONDE (IN CONTEMPORANEA):

I RESPONSABILI DI SETTORE - SALA RIUNIONI

I SUPERVISORI – (VIDEOCONFERENZE TRA SEDI)

LO STAFF - (VIDEOCONFERENZE TRA SEDI)

- ❖ **L'INTEGRAZIONE TRA LE NUOVE SEDI DI HELP PHONE – UN ANNO DOPO:** RIFLESSIONI SUL METODO DI LAVORO SEGUITO E DEL SUO GRADO DI SODDISFAZIONE; VALUTAZIONE DI EVENTUALI MARGINI DI MIGLIORAMENTO



SARA' PRESENTE UNA DELEGAZIONE DI COLLABORATORI DELLE SEDI DI ZINGONIA ED ANZOLA

PRESSO LE TRE SEDI

SONO INDETTI I SEGUENTI CONCORSI INTERNI:

“IVR: PROVALI E SUGGERISCI COME MIGLIORARLI”

IMMAGINA DI ESSERE LA SIG.RA MARIA E DI AVERE BISOGNO DI UNA SEMPLICE INFORMAZIONE, MA TI PERDI TRA I RAMI DEI NOSTRI RISPONDITORI AUTOMATICI. COSA FARESTI PER AIUTARLA? QUALE SERVIZIO INNOVATIVO RITIENI POSSA ESSERE UTILE PER SODDISFARE LE ESIGENZE DELLA SIGRA MARIA?



PROPONI, IN QUEST'OTTICA, UNA SEMPLIFICAZIONE DELL'ALBERO IVR E/O EVENTUALI SERVIZI INNOVATIVI.

PREMIO IN PALIO: UN BUONO D'ACQUISTO DEL VALORE DI

€ 150,00 SPENDIBILE PRESSO UNA LIBRERIA FELTRINELLI

“IL NUOVO RUOLO DI HP NEL SETTORE DELLA MONETICA”

A FRONTE DELL'AMPLIAMENTO DELLA GAMMA DEI SERVIZI GESTITI (ATM, CARTE – DEBITO – CREDITO - PREPAGATE, POS) ED ALL'INGRESSO DELLA NOSTRA SOCIETÀ NEL MONDO DELLA MONETICA, DESCRIVI LA NUOVA HELP PHONE, CONSIDERANDONE MISSION E VALORI, ATTRAVERSO UN ACRONIMO DI MASSIMO 12 CARATTERI.

PREMIO IN PALIO: UN BUONO D'ACQUISTO DEL VALORE DI **€ 500,00** SPENDIBILE PRESSO UN'AGENZIA DI VIAGGIO

“LI ASCOLTIAMO”

LE RICHIESTE E OSSERVAZIONI PIÙ INSOLITE ED IMPROBILI RACCOLTE DA PARTE DEGLI OPERATORI DURANTE LA PROPRIA ATTIVITÀ "ON-LINE", AL FINE DI SDRAAMATIZZARE LE SITUAZIONI A VOLTE NON SEMPLICI CHE VENGONO GESTITE DAL CONTACT CENTER.

DOPO LA PUBBLICAZIONE DEL LIBRETTO NEL 2006 “POSSO SAPERE CON CHE FATA HO PARLATO?” HELP PHONE INTENDE CONTINUARE A RACCOLGERE LE FRASI PIÙ BUFFE ED ESILARANTI PER POTER, IN UN FUTURO, CREARE LA SECONDA EDIZIONE DEL LIBRETTO.

PREMIO IN PALIO: UN ABBONAMENTO ANNUALE AD UNA RIVISTA SCELTA SUL CATALOGO CRAL DI KEY CLIENT



PER LA PARTECIPAZIONE AI CONCORSI PRENDERE VISIONE DEI REGOLAMENTI

HelpPhone

S. Giovanni al Natisone (UD)
Anzola dell'Emilia (BO)
Zingonia di Verdellino (BG)