

Master in "Human Resources per Call e Contact Center"

Introduzione:

Il percorso formativo ha l'obiettivo di contribuire allo sviluppo delle figure professionali manageriali che operano nei Call e Contact Center.

Il management di tali strutture si trova infatti a dover affrontare quotidianamente tematiche complesse relativi agli aspetti gestionali delle persone.

Obiettivi:

Osservando la ripartizione dei costi di gestione di un Call Center, appare evidente quanto sia alta l'incidenza della componente Risorse Umane nel bilancio di tale struttura (ormai più del 70% dei costi di un Call Center sono infatti costituiti dalla gestione integrata delle persone: motivazione, selezione, formazione, valutazione, motivazione, ecc).

Le persone sono da considerarsi la variabile chiave per ottenere le performance attese poiché chi opera nel front line ha il compito, con competenza e capacità, di gestire i rapporti con i clienti e di rappresentare l'immagine e la qualità dell'azienda.

L'obiettivo del Master è proprio quello di **fornire strumenti e competenze** che consentano di gestire con **efficacia** tali risorse, di aumentare la **People Retention** e favorire **People Satisfaction**, che se aumentate garantiscono **efficienza nei costi, Customer Satisfaction** e quindi maggiori **Revenue**.

Destinatari:

Tutti coloro che, operando in un Call center o in un Servizio Clienti, ritengono di dover sviluppare, per la

propria crescita professionale e per quella del proprio team, le competenze relative alla gestione delle risorse umane:

- Direttori e Responsabili del personale
- Direttori di Call Center
- Responsabili Selezione e Formazione
- Supervisor
- Team Leader

Struttura del Master:

- Il master ha durata di 7 giornate nell'arco di 6 mesi a partire da ottobre 2011.
- Ha formato modulare. Possono cioè essere frequentati anche i singoli moduli.
- L'approccio didattico ha una forte valenza pratica di acquisizione di competenze specifiche nell'ambito delle risorse umane.
- La metodologia didattica è di tipo attiva e sarà richiesto un forte coinvolgimento da parte dei discenti nella costruzione dei percorsi formativi applicati.
- Si prevedono esercitazioni individuali, di gruppo, simulazioni, project work, testimonianze, casi.
- Il percorso del master sarà personalizzato in funzione dei partecipanti e delle informazioni preliminari che raccoglieremo attraverso un accurato audit.

I moduli didattici saranno i seguenti:

- **La Selezione del personale**
- **La Formazione**
- **La Contrattualistica, la Turnistica e le Relazioni Sindacali**
- **La Valutazione**

Tutti i moduli saranno tenuti da esperti del settore Risorse Umane e Call Center.

È prevista la presenza di tutors organizzativi e didattici che attraverso la modalità e-learning, seguiranno tutto il corso fungendo da referenti per i partecipanti; ogni partecipante al corso sarà infatti

iscritto ad una piattaforma e-learning, grazie alla quale potrà mettersi in contatto con il tutor e gli altri partecipanti al corso in qualsiasi momento e dove troverà inoltre numerosi materiali di approfondimento.

Calendario

Modulo	Date	Orari
Selezione	10 e 11 ottobre	9,00-17,00
Formazione	21 e 22 novembre	9,00-17,00
Contrattualistica, turnistica e relazioni sindacali	23 gennaio	9,00-17,00
Valutazione	20 febbraio	9,00-17,00
Giornata conclusiva *	12 marzo	9,00-17,00

* La giornata conclusiva è solo per i partecipanti all'intero percorso, che svolgeranno un project work che verrà presentato e discusso in tale sessione.

La sede degli incontri è Milano.

Costo:

Per modulo	non iscritti (€)	Iscritti (€)
Selezione	1175	940
Formazione	1175	940
Contrattualistica e Relazioni sindacali	585	470
Valutazione	585	470
Percorso totale (4 moduli + giornata conclusiva)	3700	2961

N.B: prezzi non inclusi di 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

Il programma

1. Modulo Selezione – 2 giornate

- Il servizio selezione integrato al più ampio processo di Gestione e Risorse Umane all'interno della struttura
- Prm: il People Relationship Management, ovvero come allineare Strategie e Persone.
- La Selezione integrata ai più ampi processi di Organizzazione e Pianificazione delle risorse,
- Le domande ed i livelli per un'efficace Pianificazione del Personale
- Il processo di ricerca e selezione e le sue fasi,
- Dalla Job Description alla definizione dettagliata dei profili di ruolo
- Definizione ed utilizzo di un modello di competenze
- Come effettuare un piano di reclutamento
- Analisi degli Strumenti e delle tecniche di Selezione ed Assessment Center in relazione alla tipologia del profilo ricercato (dall'Agent al Call Center Manager)
- Utilizzo della Società di Fornitura del lavoro Temporaneo: Tipologie e strategie di relazione
- Logiche economiche per il Reperimento e la Selezione di Risorse.

2. La Formazione – 2 giornate

- Come eseguire un'accurata Analisi della domanda ed Analisi dei Bisogni per la definizione degli obiettivi DIDATTICI (tecniche e strumenti)
 - Come progettare un corso (dagli obiettivi smart alla definizione della scaletta)
 - Le metodologie didattiche più utili ai call center (casi di percorsi efficaci)
 - EROGAZIONE FORMATIVA (tecniche di gestione d'aula e scelta della tipologia di formatore)
 - La VALUTAZIONE dell'efficacia didattica (cosa e come misurare)
- Il servizio formazione:
 - Centralità della funzione del servizio formazione
 - Ruolo del responsabile formazione
- La strategia del servizio formazione
- Il budget della formazione
- Il piano della formazione (come costruire i percorsi formativi per ogni famiglia professionale)
- Best practice di formazione applicata

3. Contrattualistica, Turnistica e Relazioni Sindacali – 1 giornata

- Le tipologie contrattuali e la nuova legislazione
- Le regole per la turnazione
- I modelli di Relazioni Sindacali
- Le RSU in azienda
- La contrattazione di secondo livello

4. Valutazione e Performance Management – 1 giornata

- Analisi degli obiettivi dalla Valutazione e diverse modalità di realizzazione
- Processo di valutazione : fasi e strumenti
- Cosa e come si misura in un Call Center (parametri e modalità di definizione)
- Uno strumento pratico per valutare la qualità delle chiamate degli operatori (Il Phone Book).

Costruzione, personalizzazione ed utilizzo durante gli affiancamenti

- Il Performance Management (cosa e come valutare i diversi ruoli professionali in base agli obiettivi di sviluppo)

Development center e Assessment Center

5. Giornata finale (solo per gli iscritti a tutto il percorso) – 1 giornata

- Presentazione dei Project Work dei partecipanti

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

Valentina Serri – Partner Risorse Callcenter –

Esponenti di spicco di Aziende di riferimento in Italia

- M.Milan - Operation Training Manager

Vodafone

- A.Quaglia – esperta in Management, Sviluppo e Formazione, Customer Interaction Manager –

Fiat S.p.A

- **Datacontact**