

### QUOTA DI ISCRIZIONE

- Socio UNI (effettivo): Euro 320,00 + IVA 20%
- NON Socio: Euro 380,00 + IVA 20%

È prevista una riduzione del **10%** per l'iscrizione di **3** o più partecipanti appartenenti alla stessa organizzazione.

### LA QUOTA COMPRENDE:

Documentazione didattica • **NORMA UNI 11200:2006** • Attestato di partecipazione

### ISCRIZIONE

Si prega di inviare la scheda di iscrizione e copia dell'avvenuto pagamento almeno **7 giorni lavorativi** prima della data di inizio del corso a:

#### Centro di Formazione UNI

Fax 02 70024411; E-mail: [formazione2@uni.com](mailto:formazione2@uni.com)

Fax 06 6991604; E-mail: [formazione3@uni.com](mailto:formazione3@uni.com)

### MODALITÀ DI PAGAMENTO

**ESCLUSIVAMENTE** - tramite bonifico bancario:

c/c n° 100000001623 intestato a UNI -INTESA SANPAOLO SPA - Filiale Milano N. 23 - Via Mantova 21, 20135 MI - Cod. ABI: 03069 - Cod. CAB: 01795 - Cod. CIN: E - Cod. IBAN: IT 11 E 03069 01795 100000001623

*(Indicare titolo del corso, data e sede)*

### DIRITTO DI RECESSO

Ogni partecipante può fruire del diritto di recesso facendo pervenire la disdetta per iscritto alla segreteria del Centro di Formazione UNI, almeno **3 giorni lavorativi** prima della data di inizio del corso. In tal caso, la quota versata sarà interamente rimborsata. Resta inteso che nessun recesso potrà essere esercitato oltre i termini suddetti e che pertanto qualsiasi successiva rinuncia alla partecipazione non darà diritto ad alcun rimborso della quota di iscrizione versata. È però ammessa, in qualsiasi momento, la sostituzione del partecipante. Ai fini della fatturazione fa fede l'iscrizione.

### PER INFORMAZIONI CONTATTARE:

#### Centro di Formazione UNI

Tel. 02 70024464; E-mail: [formazione2@uni.com](mailto:formazione2@uni.com)

Tel. 06 69923074; E-mail: [formazione3@uni.com](mailto:formazione3@uni.com)

## SCHEDA DI ISCRIZIONE

VALORIZZARE IL SERVIZIO DI CALL E CONTACT CENTER  
CON LA NORMA UNI 11200:2006

### EVIDENZIARE LA DATA SCELTA

Milano, 13 ottobre  Roma, 20 ottobre

UNI si riserva di annullare il corso entro **5 giorni lavorativi** dalla data di inizio, fatte salve eventuali cause di forza maggiore, restituendo quanto già versato dagli iscritti

\_\_\_\_\_  
NOME

\_\_\_\_\_  
COGNOME

\_\_\_\_\_  
POSIZIONE AZIENDALE (indispensabile ai fini didattici)

\_\_\_\_\_  
ENTE/AZIENDA

\_\_\_\_\_  
VIA/PIAZZA N.

\_\_\_\_\_  
CAP CITTÀ PROV.

\_\_\_\_\_  
TEL. FAX

\_\_\_\_\_  
E-MAIL

**DATI INTESTAZIONE FATTURA (OBBLIGATORI)**

\_\_\_\_\_  
RAGIONE SOCIALE

\_\_\_\_\_  
VIA/PIAZZA (SEDE LEGALE) N.

\_\_\_\_\_  
CAP CITTÀ PROV.

\_\_\_\_\_  
TEL. FAX

\_\_\_\_\_  
P.IVA/C.F.

*Vi autorizzo al trattamento dei dati personali ai sensi del D. Lgs 196/03*

\_\_\_\_\_  
DATA E FIRMA  
*Vi autorizzo al trattamento dei miei dati per l'invio di materiale promozionale* SI  NO

\_\_\_\_\_  
DATA E FIRMA



## CENTRO DI FORMAZIONE

**VALORIZZARE IL SERVIZIO  
DI CALL E CONTACT CENTER  
CON LA NORMA UNI 11200:2006**

**AI PARTECIPANTI SARÀ FORNITA LA  
NORMA UNI 11200:2006**

### MILANO

LUNEDÌ, 13 OTTOBRE 2008

### ROMA

LUNEDÌ, 20 OTTOBRE 2008

**SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ  
CERTIFICATO UNI EN ISO 9001:2000**

## PRESENTAZIONE

Il settore dei call e contact centers ha registrato, negli ultimi anni, una rapida espansione in Italia e all'estero ed ha riguardato sia le strutture collocate all'interno di aziende che producono e commercializzano prodotti o erogano servizi, sia le società che operano il servizio di "centro di contatto" per conto terzi o in outsourcing.

In seguito all'incremento dei servizi offerti, sono aumentati gli addetti ed i fruitori dei servizi (clienti, potenziali clienti, consumatori o semplicemente cittadini) rendendo una realtà quotidiana per tutti noi l'interloquire con un call center

La qualità offerta ha però in molti casi seguito la logica del contenimento dei costi e non quella della soddisfazione del cliente. Da questo nasce la necessità di strumenti di valutazione dei servizi e di identificazione di standard minimi di servizio.

## OBIETTIVI

La nuova norma UNI 11200 si propone di garantire i livelli minimi di qualità del servizio offerto, definendone i principali requisiti indipendentemente dalle dimensioni, dalle caratteristiche tecnologiche utilizzate e dal modello organizzativo prescelto. Durante la giornata verranno quindi presentati e discussi i vantaggi conseguibili attraverso l'adozione del modello suggerito dalla norma UNI 11200 e la sua eventuale certificazione. Porre la gestione del rapporto con l'utilizzatore al centro della visione dell'azienda o ente committente, significa dare visibilità e valorizzare le prestazioni dei centri di contatto e trasmettere fiducia a clienti, consumatori e cittadini.

## DESTINATARI

Call center e CRM manager, responsabili qualità e marketing, responsabili URP, società di consulenza, organismi di certificazione e tutti coloro che operano nella catena del valore del servizio al cliente.

## PROGRAMMA

- ✓ I contact center in Italia: lo scenario di riferimento
- ✓ La nuova norma UNI 11200 e la sua applicazione
- ✓ Implicazioni e predisposizione alla certificazione
- ✓ Certificare una struttura telefonica a supporto dei processi operativi
- ✓ L'esperienza di un contact center di servizio
- ✓ L'applicazione in una struttura no-profit
- ✓ L'iter di certificazione e le competenze dell'organismo di certificazione
- ✓ Certificazione di servizio, il servizio di contatto col cliente come prodotto
- ✓ L'evoluzione della norma a livello europeo

## DOCENTI

U. COSTAMAGNA – Presidente Assocontact

G. RE SARTÒ – Coordinatore GL Centri di contatto della Commissione UNI Servizi

A. ZUNINO – Presidente CEN/PC 375

## TESTIMONIANZE DA

Cofathec, IC Service, ICIM, DNV

## ORARI

Registrazione partecipanti: ore 9.00 – 9.15

Corso: ore 9.15 - 17.45

## COME RAGGIUNGERE LE SEDI DEL CORSO

### MILANO - VIA SANNIO, 2

#### IN AUTO:

Tangenziale Est di Milano: uscita Corvetto direzione Corso Lodi.

Via Sannio è una traversa di Piazzale Lodi.

#### IN TRENO:

Stazione Centrale: prendere la metropolitana M3 (linea gialla) direzione San Donato.

Scendere alla fermata Lodi T.I.B.B. (8 fermate): via Sannio è una traversa di Piazzale Lodi a pochi minuti dalla fermata della metropolitana.

#### IN AEREO:

#### Dall'Aeroporto "Malpensa"

Pullman "MALPENSA SHUTTLE" (partenza ogni 30 min.): all'arrivo alla Stazione Centrale di Milano seguire le indicazioni sopra riportate (circa 70 min.). Treno "MALPENSA EXPRESS" (partenza ogni 30 min.): si arriva alla Stazione Ferrovie Nord (Piazza Cadorna) in circa 40 min. Prendere la metropolitana M1 (linea rossa) direzione Sesto F.S. Scendere alla fermata di Piazza Duomo (3 fermate). Prendere la metropolitana M3 (linea gialla) direzione San Donato. Scendere a Lodi T.I.B.B. (4 fermate): via Sannio è una traversa di Piazzale Lodi a pochi minuti dalla fermata della metropolitana.

#### Dall'Aeroporto "Linate"

Prendere l'autobus 73 (direzione Corso Europa). Scendere in Corso XXII marzo/ang. Viale Campania e prendere il filobus 90 direzione Isonzo. Scendere alla fermata Umbria-Lodi (9 fermate).

### ROMA - VIA DEL COLLEGIO CAPRANICA, 4

#### IN TRENO:

Stazione Termini: prendere autobus 175 in Piazza dei Cinquecento. Scendere in Via di S. Claudio angolo Via del Corso. L'UNI è a 5 minuti di cammino in direzione Pantheon.

#### IN AEREO:

Aeroporto "Fiumicino L. Da Vinci": treno Leonardo Express (partenza ogni 30 minuti).

All'arrivo alla Stazione Termini (circa 40 minuti) seguire le indicazioni sopra riportate.