

Seminario

“La Selezione nei Call e Contact Center”

Milano, 03 e 04 Marzo 2006

PREMESSA ED OBIETTIVI SEMINARIO

La selezione delle figure professionali che opereranno nella struttura Call Center riveste un ruolo determinante nel processo di gestione integrata delle risorse umane.

La scelta dei propri collaboratori rappresenta un vero e proprio investimento per il futuro: errori commessi in questa fase possono comportare danni economici nel lungo periodo, come conseguenza dell'assunzione di individui inadatti al ruolo, o del mancato inserimento di soggetti che avrebbero invece svolto la mansione con competenza ed efficacia.

Svolgendo il processo con accuratezza e coerenza con l'intera pianificazione del Call Center, si possono invece ottenere effetti positivi interni, come l'abbassamento del tasso di turnover e la creazione di un clima positivo, nonché una oggettiva riduzione dei costi che interverrebbero invece con continue fasi di ricerca, selezione e formazione.

In particolare, per quanto riguarda il processo di selezione, esso va inserito nel processo più ampio di pianificazione aziendale, costituendo uno stretto collegamento tra strategia aziendale, struttura organizzativa e gestione delle Risorse Umane, ed assegnando a quest'ultima valenza strategica.

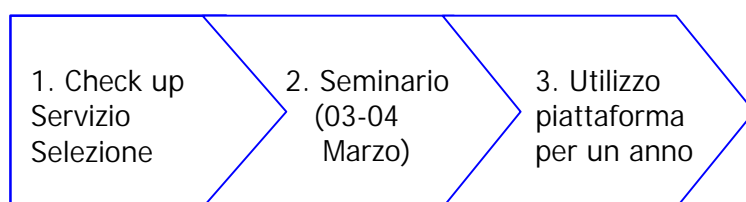
Obiettivo del seminario è quello di offrire una panoramica sulle tecniche del reclutamento e selezione delle figure professionali che operano in strutture del call e contact center.

Destinatari:

Tutti coloro che, operando in un Call Center, ritengono di dover sviluppare, per la propria crescita professionale e per quella del proprio team, le competenze relative alla selezione delle risorse umane:

- Direttori e Responsabili del personale
- Direttori di Call Center
- Responsabili Selezione
- Supervisors
- Team Leaders
- E tutti coloro che all'interno della struttura call center si occupano del processo di selezione

Struttura Corso:



Prima del seminario, verrà effettuato un check up del servizio Selezione alle società iscritte, che consentirà di verificare il proprio posizionamento e focalizzare il percorso formativo alla luce dei bisogni emersi.

Il corso si sviluppa in una prima fase di formazione in aula (03-04 Marzo) e nella possibilità di accedere alla piattaforma e-learning dedicata alla Gestione Risorse Umane per un anno.

Durante il seminario e nell'anno di utilizzo della piattaforma, sarà così possibile ottenere un supporto personalizzato per il proprio servizio Selezione.

PROGRAMMA CORSO

ARGOMENTI TRATTATI

Prima giornata

- Il servizio Selezione integrato al più ampio processo di Gestione 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'efficiente Pianificazione del Personale
- Presentazione del Business Case
- Il processo di ricerca e selezione e le sue fasi
- Dalle Job descriptions alla definizione dettagliata dei profili di ruolo
- Definizione ed utilizzo di un modello di competenze:
 - o la definizione delle competenze
 - o la misurazione di conoscenze e capacità
 - o la mappatura delle competenze e glossario
- Come effettuare un piano di reclutamento:
 - o Dimensionamento
 - o Piani di reclutamento (politiche, fasi e strumenti disponibili)
 - o E-recruiting : Cos'è e come utilizzarlo efficacemente

Seconda Giornata

- Selezione ed Head Hunting: quale scegliere e per quali profili
- Analisi degli Strumenti e delle Tecniche di Selezione ed Assessment Center in relazione alla tipologia del profilo ricercato (dall'Agent al Call Center Manager)
 - o Screening Curricula
 - o Pre screening telefonico
 - o Colloquio di gruppo
 - o Intervista individuale
 - o Testistica
 - o Simulazioni e Role Play
- Turnover: tipologie e come gestirlo
- Utilizzo delle Società di Fornitura del lavoro Temporaneo: Tipologie e strategie di relazione
- Aggiornamenti sulla normativa del mercato del lavoro dei call center ed indicazioni sulla contrattualistica per il processo di Selezione
- Logiche economiche per il Reperimento e la Selezione di Risorse

Tutti gli argomenti verranno affrontati lavorando attivamente su un **Business Case reale** di selezione.

Docenti

Il seminario si avvale di un corpo docenti composto da Professionisti con esperienza sia in ambito Formativo che nell'operatività pratica della selezione nei call center, supportati dalla presentazione di case History e Testimonianze aziendali.

Massimo Soriani Bellavista

Dottore in Psicologia del lavoro. Svolge da 15 anni attività di consulenza e formazione nell'ambito dello sviluppo delle persone in contesti organizzativi. Gli ambiti professionali di competenza sono: Comunicazione (Trainer Advanced PNL), Creatività Aziendale (certificazione da Edward de Bono per insegnare), metodologie per Imparare ad Imparare e Problem Solving Strategico nelle Organizzazioni (specializzazione con il CTS di Arezzo, affiliato ad MRI)

Docente da alcuni anni all' Università Supsi di Lugano (Svizzera) nell'area Sviluppo delle Risorse Umane.

Ha seguito la progettazione e lo start up di importanti call center.

Marcella Campi

Psicologa del Lavoro e delle Organizzazioni, dal 1998 lavora come consulente nell'ambito della Gestione Risorse Umane, e gestisce la divisione Risorsecallcenter, interamente dedicata al settore. E' coautrice del libro "Call Center e Risorse Umane. La gestione del personale come elemento strategico dell'organizzazione" edito da Franco Angeli, Milano, 2001. Terza edizione.

Le aree di competenza riguardano la Comunicazione Efficace, Problem Solving, Leadership, Negoziazione, Vendita, Gestione Risorse e Coaching.

Giada Pegoraro

Psicologa del Lavoro e delle Organizzazioni, lavora come consulente nell'ambito della Gestione Risorse Umane, con particolare focalizzazione sulla Valutazione delle Risorse Umane. Segue progetti di selezione e valutazione del personale attraverso l'uso di strumenti come l'assessment e il development center ed è certificata presso AICA come esaminatore Concert® abilitato alla certificazione professionale degli operatori di contact center in Italia.

Massimo Preti

Avvocato presso la Preti & Partners, esperto giuslavorista, tra i vari ambiti di intervento, si occupa anche degli aspetti legislativi e contrattuali relativi al mondo dei call center.

Testimonianze:



Roberto Spreafico, CS Training & Development Manager

Novità:

L'adesione al seminario "La selezione nei Call e Contact Center" dà diritto all'utilizzo gratuito del portale Recruiting call center per un anno, in cui pubblicare le proprie ricerche di personale nel settore.

Calendario e orari:

03 e 04 Marzo 2006

venerdì: 9.30 -13.00; 14.00 -17.30,

sabato: 9.30 -13.00; 14.00 -16.30

Sede: Milano

Costi e Riduzioni:

Seminario Selezione (03 - 04 Marzo 2006): 500 Euro + Iva

Nel caso di iscrizione a più seminari, è previsto uno sconto del 10% sul totale.

Nel caso di due o più partecipanti della stessa azienda è previsto uno sconto del 20%.

Sconti del 20% a società iscritte ad Associazioni di categoria.

La data di scadenza iscrizioni è fissata per il 17 febbraio 2006.

La partecipazione al seminario "La selezione nei Call e Contact Center" permette di acquisire 4 crediti (equivalenti a 2 gg) per il Master Risorse Umane nei call e contact center, che potrà essere svolto su più annualità.

Modalità di iscrizione:

Per iscriversi ad uno o più seminari, comunicare la propria adesione.

via mail a: formazione@risorsecallcenter.com o via fax allo 02-62912386

utilizzando la scheda di Iscrizione contenente i propri dati e quelli aziendali pubblicata sul sito www.risorsecallcenter.com, indicando se previste riduzioni.

Successivamente verranno inviate la conferma e le indicazioni per il pagamento, verificando gli sconti previsti per il caso specifico

Per informazioni rivolgersi a:

Segreteria Organizzativa - Risorse callcenter

Tel 0262912386

formazione@risorsecallcenter.com
