

4ª GIORNATA NAZIONALE DEL CRM E DEI CONTACT CENTER “Impegno per la relazione con i clienti”

“CALL WORLD INCONTRA LE SCUOLE”

11 ottobre 2006

- ore 9:30 Accoglienza, con messaggio di benvenuto, dell'Amministratore Delegato Dott. Guido Guidi
- ore 10:00 Interventi:
1. Breve rassegna sul mondo dei Call Center e relativa evoluzione
 2. Presentazione di Call World e dei suoi servizi
 3. Delucidazioni in merito alle figure professionali nell'ambito di un Call Center ed eventuali percorsi di carriera
- ore 11:00 Dibattito
- ore 11:30 Quiz e giochi interattivi
1. *Con quale stile comunichi?*
 2. *Il tuo stile di relazione è più da gruppo o da squadra?*
 3. *Problem solving e lavoro di gruppo.*
 4. *Determinate il vostro profilo al telefono.*
- ore 12:00 Analisi dei risultati
- ore 12:30 Visita al Contact Center
- ore 13:00 Buffet
- ore 13:30 Chiusura della giornata

Nel corso della giornata, saranno sviluppate le seguenti iniziative parallele:

- ⇒ Affiancamento ed ascolto degli operatori, nelle attività di ricezione ed effettuazione chiamate.
- ⇒ Somministrazione di un questionario ai partecipanti, per rilevare le loro percezioni sulla realtà del Contact Center.
- ⇒ Distribuzione copia gratuita della rivista Mondo Lavoro, nella quale sarà pubblicato un articolo relativo alla giornata trascorsa.
- ⇒ Comunicazione dei vincitori del Concorso “Li ascoltiamo”.



CALL WORLD SRL

Via I Maggio, 156—zona Industriale Baraccola—60131 Ancona
Numero Verde: 800.04.63.97—Fax: 071.21.33.255—E-mail: info@callworld.it