

DATI PER EMISSIONE FATTURA

Ragione sociale

Via N.

C.a.p. Città Prov.

Partita IVA

La fattura sarà emessa a pagamento avvenuto.

Data

Firma

Informativa ai sensi del D. Lgs. 196/2003

L'Università Cattolica del Sacro Cuore, in qualità di titolare del trattamento, garantisce la massima riservatezza dei dati da Lei forniti, in ottemperanza alle disposizioni del D. Lgs. 196/03.

Le informazioni raccolte verranno utilizzate ai fini organizzativi del corso. In ogni momento, a norma dell'art.7 del citato decreto, potrà avere accesso ai Suoi dati e chiederne la modifica o la cancellazione.

Compilando la scheda d'iscrizione, avrà la possibilità di ricevere materiale informativo su future e analoghe iniziative promosse dall'Ateneo.

Ove fosse interessato, barri la casella qui accanto

MODALITÀ DI ISCRIZIONE

Corso con Certificazione AICA - ConCert®

La quota di partecipazione a ciascun corso è fissata in € 500 + IVA 20% comprensiva di frequenza al corso, dispense e materiale didattico, skill card e iscrizione all'esame di Certificazione.

Certificazione AICA - ConCert®

È possibile iscriversi alla sola sessione di Certificazione, la quota di partecipazione è fissata per l'annualità 2005 nei seguenti termini:
per la Skill Card € 70 + IVA 20%
per l'esame di certificazione € 50 + IVA 20%
dispense e materiali (facoltativi) € 30 + IVA 20%

Il versamento può essere effettuato mediante:

- assegno bancario o circolare;
- bancomat, carta di credito (Visa, Mastercard o Eurocard)
- conto corrente postale n. 15652209 intestato a Università Cattolica del Sacro Cuore - Largo Gemelli, 1 - 20123 Milano, specificando il titolo del corso sulla causale di versamento
- bonifico bancario sul c/c 000010000191 intestato a Università Cattolica del Sacro Cuore - c/o Banca Intesa Ag. 16, via Urbano III, 3 - 20123 Milano - ABI 03069 - CAB 09486 - CIN F specificando il titolo del corso sulla causale di versamento

INFORMAZIONI E ISCRIZIONI

Università Cattolica del Sacro Cuore
Formazione Permanente
Via Carducci, 30 - 20123 Milano
Tel. 02.7234.5701 - Fax 02.7234.5706
E-mail: formazione.permanente-mi@unicatt.it
Sito Internet: www.unicatt.it/formazionepermanente/mi



ADDETTI DI CALL E CONTACT CENTER

**Addetti a Servizio Clienti
(Customer Care/Help Desk)
con Certificazione ConCert® CCP**
19 e 20 settembre - Esame 29 settembre

**Addetti a Servizi
di Marketing Telefonico
(Telemarketing/Teleselling)
con Certificazione ConCert® CTP**
10 e 11 ottobre - Esame 27 ottobre

DIREZIONE SCIENTIFICA:
Prof. Carlo Galimberti

Università Cattolica del Sacro Cuore



www.unicatt.it

FORMAZIONE PERMANENTE

OBIETTIVI E DESTINATARI

Negli ultimi anni l'attività dei Call/Contact Center ha rafforzato la sua caratteristica di modello di comunicazione multicanale e di potente strumento di marketing *one to one*.

Per garantire la qualità del servizio erogato dai Call/Contact Center è necessaria una visibile azione di valorizzazione del servizio stesso e delle sue componenti, in particolare delle Risorse Umane utilizzate.

La qualificazione del personale permette di identificare criteri professionali a garanzia della qualità delle operazioni, a dimostrazione dell'efficacia delle attività di selezione, formazione e addestramento. La Qualificazione Professionale come Certificato che garantisce il percorso di formazione effettuato in azienda e l'effettiva esperienza ottenuta sul campo.

Il **Certificato di Operatore di Call/Contact Center** è pensato per validare le competenze e le capacità acquisite per svolgere pienamente il lavoro di operatore nell'ambito di strutture di Call Center e di relazione con il Cliente, il Consumatore e il Cittadino.

L'esame, quindi, non è solo una verifica delle conoscenze teoriche, ma anche sul saper fare acquisito e sullo stile di comunicazione e relazione interpersonale.

Il progetto di Certificazione ConCert è stato sviluppato da AICA, Associazione Italiana per il Calcolo Automatico, in collaborazione con



CMMC, Customer Management Multimedia Callcenter, il Club (www.club-cmmc.it) che associa oltre 150 aziende che

hanno scelto di dedicare particolare attenzione alla relazione con clienti e utenti.

I vantaggi prodotti da questa certificazione saranno vari, in particolare per le società e/o il call center.

- Certificare una solida competenza di base del proprio personale
- Migliorare la soluzione e lo sviluppo dei programmi internazionali
- Aumentare standard di performance
- Contenere tempi e costi del training
- Poter dimostrare la qualità e professionalità con cui è svolto il servizio
- Cercare un'immagine di qualità
- Migliorare la definizione della performance degli SLA

CERTIFICAZIONE AICA - ConCert®

Nel pieno rispetto delle caratteristiche specifiche delle professionalità del settore sono disponibili due differenti Certificati:



Certified CustomerCare Professional dedicato ad addetti di Customer Care / Help Desk



Certified Telemarketing Professional dedicato ad addetti di Telemarketing / Teleselling

ACQUISIZIONE DEL CERTIFICATO

Per acquisire il Certificato in una delle due aree di competenza, il candidato dovrà sostenere prove pratiche a dimostrazione della conoscenza dei differenti tipi di servizio proposti da un Call Center; in qualità di erogatore di un servizio, dovrà essere in grado di rispondere ai bisogni della clientela in tutte le situazioni ed essere capace di offrire sistematicamente il servizio più adatto ed efficace.

Il suo comportamento responsabile ed adattato al profilo dell'interlocutore, associato ad una corretta tecnica di relazione, dovrà permettergli di gestire ed ottenere risultati costanti ed efficaci nei numerosi contatti con i clienti.

Le conoscenze, le competenze e gli elementi che saranno valutati sono indicati nel Syllabus pubblicato sul sito www.club-cmmc.it.

I CORSI DI PREPARAZIONE

Per acquisire il Certificato è consigliabile una esperienza in call center o in strutture similari, ma questo non basta senza una formazione adeguata.

I corsi proposti offrono, nell'ambito di elevati standard qualitativi, la possibilità di strutturazione delle conoscenze ed esperienze inquadrando in una professionalità a tutto tondo.

Entrambi i corsi partono dall'analisi commentata del Syllabus e si concludono con simulazioni delle modalità d'esame ConCert.

Nell'ambito del Customer Care vengono affrontati: elementi di comunicazione, focalizzazione sul cliente, gestione dell'interlocutore e modalità di relazione, comunicazioni multimediali, liste e database di nominativi, riservatezza e privacy, sicurezza delle informazioni, ambiente di lavoro.

Nell'ambito del Telemarketing vengono affrontati: media e comunicazione, elementi e tecniche di comunicazione, marketing telefonico, one-to-one marketing, struttura di una campagna di telemarketing, elementi di conversazione telefonica, introduzione e superamento del filtro, offerta e conclusione sull'obiettivo, il marketing multicanale, gestione delle e-mail, la gestione dei dati, liste e database di nominativi

L'ESAME DI CERTIFICAZIONE (h. 9.30)

L'esame si svolge in due parti: una prima parte con test scritti, domande a risposta multipla, e quesiti mirati, ed una seconda parte costituita da uno o più role play.

Nel role play saranno valutate le competenze, ma anche le attitudini e le modalità connesse alla personalità ed agli atteggiamenti del candidato.

UNIVERSITÀ CATTOLICA DEL SACRO CUORE
Formazione Permanente

ADDETTI CALL E CONTACT CENTER

SCHEDA DI ISCRIZIONE

Da inviare a: Università Cattolica del Sacro Cuore
Formazione Permanente - Via Carducci, 30 - 20123 Milano
Fax 02.7234.5706

Scadenza iscrizioni il venerdì precedente alla data di inizio
(selezionare il corso con sessione di certificazione o la partecipazione alla sola sessione d'esame prescelta con X)

- Addetti a Servizio Clienti** (Customer Care/Help Desk)
Corso con Certificazione ConCert®
19 e 20 settembre - Esame 29 settembre
- Addetti a Servizi di Marketing Telefonico**
(Telemarketing/Teleselling)
Corso con Certificazione ConCert®
10 e 11 ottobre - Esame 27 ottobre
- Certificazione ConCert® CCP**
(Customer Care/Help Desk) - Sessione d'esame 29 settembre
- Certificazione ConCert® CTP**
(Telemarketing/Teleselling) - Sessione d'esame 27 ottobre

SCRIVERE A MACCHINA O IN STAMPATELLO

Cognome

Nome

Data di nascita

Luogo di nascita Prov.

Codice fiscale

Indirizzo privato N.

Città Prov.

C.a.p. Tel.

Cell. E-mail

Occupazione e azienda.....

Titolo di studio

.... I sottoscritt dichiara di aver versato la somma di

Euro a mezzo:

- Assegno Bancomat Carta di credito
(presso la Formazione Permanente)
- C.C.P. Bonifico bancario

