

Sezione 3 - Addetto Call Center E Assistenza Clienti

Durata (in ore)

200

Ore in aula

200

Ore in laboratorio

0

Tipologia laboratorio**Figura di Riferimento**

378 - operatore/operatrice per la realizzazione di interviste telefoniche e la vendita di prodotti/servizi nell'ambito di call center

Struttura del Percorso e Contenuti Formativi

MODULO 1 - 70 ORE - erogazione di informazioni via telefono

funzioni di base del personal computer: consultazione e registrazione dati su banche dati informatizzate e software gestionali dedicati; browser internet

specifiche d'uso degli apparati video-telefonici in uso ai call center

specifiche tecnico-commerciali del prodotto/servizio a cui è orientato il servizio di call center

tecniche di colloquio telefonico per interagire con il cliente in modo adeguato;

MODULO 2 - 70 ORE - gestione dell'intervista telefonica con il cliente

elementi di teoria della ricerca di mercato per ottenere dal cliente l'attenzione su specifici temi

funzioni di base del personal computer: consultazione e registrazione dati su banche dati informatizzate e software gestionali dedicati; browser internet

specifiche d'uso degli apparati video-telefonici in uso ai call center

tecniche di somministrazione interviste e questionari telefonici

MODULO 3 - 60 ORE - vendita telefonica di prodotti/servizi

caratteristiche, funzioni e standard qualitativi dei prodotti commercializzati

elementi di teoria del marketing operativo per favorire l'acquisto da parte del cliente

funzioni basilari del personal computer: consultazione e registrazione dati su banche dati informatizzate e software gestionali dedicati; browser internet

specifiche d'uso degli apparati video-telefonici in uso ai call center

Attestazione finale

Dichiarazione degli apprendimenti

Modalità Valutazione Finale degli Apprendimenti

La procedura di valutazione vedrà la somministrazione di test e prove per verificare il livello delle effettive capacità e conoscenze acquisite.

Fabbisogno Occupazionale

I processi di riorganizzazione delle attività produttive indotti dalla crescita economica tuttora in corso, stanno determinando un marcato cambiamento nella domanda di lavoro, non solo in termini quantitativi ma anche in termini qualitativi, ovvero con riferimento alle caratteristiche e alle skill delle figure professionali richieste. Diventa quindi sempre più importante disporre di strumenti previsionali che possano consentire di anticipare e interpretare le tendenze del mercato del lavoro, con l'obiettivo di aumentare l'occupazione e di migliorare

l'occupabilità dei lavoratori, programmando adeguatamente i percorsi formativi e fornendo nel contempo adeguati strumenti per la scelta di questi ultimi da parte delle persone, in primo luogo dei giovani. Tra questi la formazione propedeutica e professionalizzante, strumento essenziale per l'occupazione, capace di rispondere alle richieste del mercato del lavoro, capace di rafforzare le conoscenze e le competenze di coloro che si affacciano al mondo lavorativo.