

CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE
PER
OPERATORE CALL CENTER
I livello

OBIETTIVI

La dinamicità e la continua evoluzione dei servizi offerti nei call-center rende necessaria una formazione che renda qualitativamente migliore il servizio e rappresenti l'occasione per favorire l'acquisizione di maggiori competenze comunicative, tecniche ed operative.

Gli obiettivi del corso sono:

- Mettere in condizione i partecipanti di definire le importanti finalità del ruolo nel contesto aziendale e di accrescere la loro motivazione;
- Conoscere tecniche efficaci per rendere funzionale la comunicazione telefonica;
- Individuare gli indicatori di qualità per soddisfare le esigenze dei clienti e mantenere elevato lo standard di comunicazione telefonica;
- Sperimentare quali competenze affinare per costruire una buona immagine professionale con ciascun cliente.

REQUISITI DI AMMISSIONE

- Compimento del 18 anno di età
- Diploma di scuola media inferiore

DURATA

Il corso dura complessivamente n. 600 ore (420 ore di aula e 180 ore di stage)

LUOGO SVOLGIMENTO

Napoli – Via Vicinale S. Maria del Pianto Complesso Polifunzionale Torre 1

Il corso è autorizzato dalla Regione Campania (L.R. 19/87)

PER INFO

Scuola di Formazione dei Lavori Sociali Gesco
Via Vicinale S. Maria del Pianto Complesso Polifunzionale Torre 1
Tel 081/7872037 int. 223
Fax. 7871074
email: formazione@gescosociale.it
www.gescosociale.it