

CALENDARIO CORSO INTERAZIENDALE OCC – 2022/23			
Nome del corso	Data	Aula	Referente
CI1_22/23_giorno 1_introduzione, orientamento al servizio e al cliente	26.09.2022	SIC Ticino Aula 009	Solari, Natascia
CI1_22/23_giorno 2_Organizzazione e comunicazione professionale nel Call/Contact Center (principi)	10.10.2022	SIC Ticino Aula 009	Solari, Natascia
CI1_22/23_giorno 3_gestione dello stress e motivazione nella relazione quotidiana con il cliente	07.11.2022	SIC Ticino Aula 009	Colombo, Pamela
CI1_22/23_giorno 4_Tecnologia del Call/Contact Center	12.12.2022	SIC Ticino Aula 009	Sciarini, Raffaele
CI1_22/23_giorno 5_Comunicazione professionale – reclami e capacità di sorprendere il cliente	16.01.2023	SIC Ticino Aula 009	Solari, Natascia
CI1_22/23_giorno 6_Empatia a contatto con il cliente	13.02.2023	SIC Ticino Aula 009	Colombo, Pamela
CI1_22/23_giorno 7_Comunicazione professionale – lingua straniera/vocabolario specialistico	20.03.2023	SIC Ticino Aula 102	Coppola Kammoun, Cinzia
CI1_22/23_giorno 8_comunicazione professionale – Customer life cycle/analizzare i colloqui	03.04.2023	SIC Ticino Aula 009	Solari, Natascia
CI1_22/23_giorno 9_Comunicazione professionale – gestione della qualità con parte pratica ed esercitazioni	24.04.2023	SIC Ticino Aula 009	Colombo, Pamela
CI2_giorno 1_Motivazione	22.09.2022	SIC Ticino Aula 201	Solari, Natascia
CI2_giorno 2_Usò della voce (1. Parte)	09.11.2022	SIC Ticino Aula 201	Coppola Kammoun, Cinzia
CI2_giorno 3_Usò della voce (2. Parte)	10.11.2022	SIC Ticino Aula 201	Coppola Kammoun, Cinzia
CI2_giorno 4_Linguaggio specialistico	12.01.2023	SIC Ticino Aula 201	Coppola Kammoun, Cinzia
CI2_giorno 5_Tecnologia	26.01.2023	SIC Ticino Aula 201	Barghini, Silvia ; Puglioli, Francesco
CI2_giorno 6_Le aspettative del cliente / Stupire il cliente / La soddisfazione del cliente / come assistere e fidelizzare il cliente	16.03.2023	SIC Ticino Aula 201	Solari, Natascia
CI2_giorno 7_Il monitoraggio della qualità con analisi dei colloqui	20.04.2023	SIC Ticino Aula 201	Colombo, Pamela
CI2_giorno 8_Il monitoraggio della qualità con il sondaggio	04.05.2023	SIC Ticino Aula 201	Solari, Natascia
CI3_giorno 1_Riassunto 2°anno/Pianificazione 3°anno	24.10.2022	SIC Ticino Aula 009	Solari, Natascia
CI3_giorno 2_Power Talk, linguaggio specialistico, la comunicazione professionale	21.11.2022	SIC Ticino Aula 009	Colombo, Pamela
CI3_giorno 3_La tecnica nei Contact Center/Panoramica generale	09.01.2023	SIC Ticino Aula 102	Rainone, Antonello
CI3_giorno 4_La preparazione delle procedure di qualificazione	06.02.2023	SIC Ticino Aula 009	Solari, Natascia
CI3_giorno 5_La preparazione delle procedure di qualificazione	15.02.2023	SIC Ticino Aula 102	Coppola Kammoun, Cinzia; Solari, Natascia