

## Calendario dei Corsi Interaziendali (CI) 2020-2021

### 1° anno

Temi	Date e orari del CI 8.20-11.50/13.00-16.25	Giorni	Docenti
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Introduzione alla formazione di base (panoramica, documentazione dell'apprendimento, approccio verso gli obiettivi di valutazione, ecc.)</li> <li>• Regole di comportamento e assenze</li> <li>• La pianificazione del primo anno di apprendistato</li> </ul>	<b>lunedì 28.09.2020</b> c/o SIC Ticino	1° giorno	Solari N.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientamento al servizio e al cliente</li> <li>• Utilizzo della documentazione dell'apprendimento</li> </ul>	<b>lunedì 12.10.2020</b> c/o SIC Ticino	2° giorno	Solari N.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il Contact Center nell'organizzazione aziendale</li> <li>• I ruoli all'interno del Contact Center</li> <li>• Il rispetto delle norme e delle disposizioni</li> <li>• La protezione dei dati</li> <li>• Il codice etico</li> </ul>	<b>lunedì 09.11.2020</b> c/o SIC Ticino	3° giorno	Carminati P.E.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Educazione della voce (postura, respiro, articolazione, esercizi)</li> </ul>	<b>lunedì 14.12.2020</b> c/o SIC Ticino	4° giorno	Kummer A.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le banche dati e i sistemi informativi</li> <li>• Statistiche, performance, piani di lavoro</li> <li>• Gli aspetti tecnici del Contact Center</li> </ul>	<b>Lunedì 18.01.2021</b> c/o UBS Manno	5° giorno	Sciarini R.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione dello stress</li> <li>• Clienti difficili, tipologie di clienti</li> <li>• Motivazione</li> </ul>	<b>lunedì 22.02.2021</b> c/o SIC Ticino	6° giorno	Canosa S.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La gestione del distacco e del limite</li> <li>• La gestione dei reclami</li> <li>• Stupire il cliente</li> <li>• Il modello dei GAP</li> </ul>	<b>lunedì 15.03.2021</b> c/o SIC Ticino	7° giorno	Solari N.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Linguaggio specialistico (in tedesco)</li> </ul>	<b>lunedì 12.04.2021</b> c/o SIC Ticino	8° giorno	Kummer A.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La comunicazione professionale con il cliente</li> <li>• Assistenza e fidelizzazione del cliente</li> <li>• Ripetizione dei temi del primo anno e presentazioni</li> </ul>	<b>lunedì 03.05.2021</b> c/o SIC Ticino	9° giorno	Colombo P.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione della qualità: focus sui ruoli nel coaching</li> <li>• Monitoraggio della qualità con analisi dei colloqui</li> </ul>	<b>lunedì 17.05.2021</b> c/o SIC Ticino	10° giorno	Solari N.

## Calendario dei Corsi Interaziendali (CI) 2020-2021

### 2° anno

Temi	Date e orari del CI 8.20-11.50/13.00-16.25	Giorni	Docenti
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ripresa degli argomenti trattati nel 1. Anno e della documentazione dell'apprendimento</li> <li>La comunicazione professionale con il cliente</li> <li>Assistenza e fidelizzazione del cliente</li> </ul>	<b>mercoledì 16.09.2020</b> c/o SIC Ticino	<b>Recupero 1 COVID</b>	<b>Solari N.</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Pianificazione del team</li> <li>Fasi di sviluppo del team, collaborazione nel gruppo</li> </ul>	<b>giovedì 24.09.2020</b> c/o SIC Ticino	1° giorno	Solari N.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Recupero lezione del 1. Anno: Il linguaggio specialistico (in tedesco)</li> </ul>	<b>mercoledì 30.09.2020</b> c/o SIC Ticino	<b>Recupero 2 COVID</b>	<b>Kummer A.</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Pianificazione del team</li> <li>Fasi di sviluppo del team, collaborazione nel gruppo</li> </ul>	<b>mercoledì 30.09.2020</b> c/o SIC Ticino	1° giorno	Solari N.
<ul style="list-style-type: none"> <li>L'educazione all'atteggiamento empatico</li> </ul>	<b>mercoledì 11.11.2020</b> c/o SIC Ticino	2° giorno	Canosa S.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Motivazione</li> <li>Stabilire obiettivi</li> </ul>	<b>mercoledì 02.12.2020</b> c/o SIC Ticino	3° giorno	Solari N..
<ul style="list-style-type: none"> <li>Tecnica del Contact center</li> </ul>	<b>mercoledì 13.01.2021</b> c/o Helsana	4° giorno	Nguyen Barghini
<ul style="list-style-type: none"> <li>Linguaggio specialistico (in tedesco)</li> </ul>	<b>giovedì 28.01.2021</b> c/o SIC Ticino	5° giorno	Kummer A.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Le aspettative dei clienti</li> <li>stupire i clienti</li> <li>La soddisfazione del cliente</li> </ul>	<b>martedì 02.03.2021</b> c/o SIC Ticino	6° giorno	Canosa S..
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestione della qualità</li> <li>Ciclo di vita del cliente</li> <li>Monitoraggio della qualità con analisi dei colloqui</li> </ul>	<b>giovedì 15.04.2021</b> c/o SIC Ticino	7° giorno	Colombo P.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestione della qualità</li> <li>Monitoraggio della qualità con analisi dei colloqui</li> </ul>	<b>giovedì 06.05.2021</b> c/o SIC Ticino	8° giorno	Solari N.

## Calendario dei Corsi Interaziendali (CI) 2020-2021

### 3° anno

Temi	Date e orari del CI 8.20-11.50/13.00-16.25	Giorni	Docenti
<ul style="list-style-type: none"> <li>Recupero temi 2 anno: Monitoraggio qualità e analisi colloquio</li> </ul>	<p><b>lunedì 21.09.2020</b> c/o SIC Ticino</p>	<p><b>Recupero Covid</b></p>	<p>Solari N.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Tecniche di apprendimento</li> <li>Pianificazione 3. Anno e strumenti di pianificazione</li> </ul>	<p><b>lunedì 26.10.2020</b> c/o SIC Ticino</p>	<p>1° giorno</p>	<p>Solari N.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicazione professionale</li> <li>Power Talk</li> <li>Formulazioni positive</li> </ul>	<p><b>lunedì 23.11.2020</b> c/o SIC Ticino</p>	<p>2° giorno</p>	<p>Colombo P.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Tecnica del contact center</li> </ul>	<p><b>lunedì 11.01.2021</b> c/o SIC Ticino*</p>	<p>3° giorno</p>	<p>A.Rainone</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestione della qualità</li> <li>Monitoraggio della qualità con analisi dei colloqui</li> </ul>	<p><b>mercoledì 10.02.2021</b> c/o SIC Ticino</p>	<p>4° giorno</p>	<p>Solari N.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Preparazione alla procedura di qualificazione</li> </ul>	<p><b>lunedì 29.03.2021</b> c/o SIC Ticino (2 aule)</p>	<p>5° giorno</p>	<p>Solari Kummer Coppola</p>

\*Il corso potrebbe avvenire fuori sede, dettagli seguiranno