

Corsi Interaziendali anno di formazione 2023/24



Data	Oraio	Themi 1° anno	Test
25.09.2023	08.20 -16.25	Giorno 1_ Introduzione, Orientamento al servizio e al cliente	
09.10.2023	08.20 -16.25	Giorno 2_ Organizzazione e Comunicazione Professionale nei Call/Contact Center	
06.11.2023	08.20 -16.25	Giorno 3_ Gestione dello stress e motivazione nella relazione quotidiana con il cliente	Test 1: Orientamento al servizio e al cliente /Organizzazione e Comunicazione Professionale nel Call/Contact Center
11.12.2023	08.20 -16.25	Giorno 4_ Tecnologia del Call/Contact Center	
08.01.2024	08.20 -16.25	Giorno 5_ Comunicazione professionale – reclami e capacità di sorprendere il cliente	Test 2: Gestione dello stress e motivazione nella relazione quotidiana con il cliente/Tecnologia del Call-Contact Center
11.03.2024	08.20 -16.25	Giorno 6_ Empatia a contatto con il cliente	
18.03.2024	08.20 -16.25	Giorno 7_ Comunicazione professionale – lingua straniera/vocabolario specialistico	Test 3: Comunicazione professionale – Reclami e capacità di sorprendere il cliente / Empatia a contatto con il cliente
25.04.2024	08.20 -16.25	Giorno 8_ Comunicazione professionale – Customer life cycle/analizzare i colloqui	Test 4: Presentazione orale
02.05.2024	08.20 -16.25	Giorno 9_ Comunicazione professionale – gestione della qualità con parte pratica ed esercitazioni	Test 5: Test globale del 1° anno

Data	Oraio	Themi 2° anno	Test
28.09.2023	08.20 -16.25	Giorno 1_ Motivazione	
09.11.2023	08.20 -16.25	Giorno 2_ Uso della voce (1. Parte)	
10.11.2023	08.20 -16.25	Giorno 3_ Uso della voce (2. Parte)	Test 1: Motivazione / Uso della voce
18.03.2024	08.20 -16.25	Giorno 4_ Linguaggio specialistico	Test 2: Presentazione orale in tedesco
11.12.2023	08.20 -16.25	Giorno 5_ Tecnologia del Call/Contact Center	
21.03.2024	08.20 -16.25	Giorno 6_ Comunicazione Professionale	Test 3: Tecnologia del Call/Contact Center
25.04.2024	08.20 -16.25	Giorno 7_ Il monitoraggio della qualità con analisi dei colloqui	
02.05.2024	08.20 -16.25	Giorno 8_ Il monitoraggio della qualità con il sondaggio	Test 4: globale del 2° anno

Data	Oraio	Themi 3° anno	Test
23.10.2023	08.20 -16.25	Giorno 1_ Tecniche di apprendimento/Comunicazione Professionale	
20.11.2023	08.20 -16.25	Giorno 2_ Tecnologia nel Call/Contact Center	Test 1: Tecniche di apprendimento/Comunicazione Professionale / Test 2: presentazione orale
08.01.2024	08.20 -16.25	Giorno 3_ Comunicazione tramite Social Media	
06.02.2024	08.20 -16.25	Giorno 4_ Quality Management - Forma scritta - Analisi colloquio	Test 3 : Comunicazione tramite Social Media
20.02.2024	08.20 -16.25	Giorno 5_ Quality Management - Seconda lingua	