

Dati Generali

<b>Denominazione Corso</b>	<b>CALL CENTER E ASSISTENZA CLIENTI</b>
<b>Durata (in ore)</b>	200
<b>Prerequisiti d'ingresso</b>	Aver adempiuto al diritto – dovere o esserne prosciolto
<b>Struttura del Percorso e Contenuti Formativi</b>	<p>Il percorso intende offrire gli elementi di base per l'accesso al mondo dei call center. Una prima infarinatura di elementi di comunicazione e marketing, conoscenza dei sistemi informatici e degli hardware utilizzati nelle comuni aziende italiane del settore.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. Elementi di comunicazione (UC 1643) (70 ore)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Assiomi della comunicazione</li> <li>Comunicazione verbale e non verbale</li> <li>Tecniche di comunicazione efficace</li> <li>Ascolto attivo</li> <li>Gestione dei reclami</li> <li>La negoziazione</li> </ul> </li> <li><b>2. Utilizzo efficace del telefono (UC 1643, 1644, 1645) (60 ore)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Caratteristiche degli apparati video-telefonici</li> <li>Funzionamento degli apparati video-telefonici</li> <li>Tecniche di colloquio telefonico</li> <li>Tecniche di somministrazione interviste e questionari telefonici</li>   <li>Specifiche tecnico-commerciali del prodotto/servizio</li> <li>Elementi di teoria della ricerca di mercato</li>   <li>Servizi inbound</li> <li>Servizi outbound</li> </ul> </li> <li><b>3. Prime vendite telefoniche (UC 1645) (40 ore)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Le componenti di un processo di vendita</li> <li>Gli strumenti a disposizione per effettuare una vendita</li> <li>Tecniche di vendita telefonica</li> <li>Elementi di marketing</li> </ul> </li> <li><b>4. Funzioni di base del personal computer (UC 1643, 1644) (30 ore)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Illustrazione dei programmi comuni di videoscrittura</li> <li>Banche dati specifiche</li> <li>Illustrazione dei principali Software gestionali</li> <li>Browser internet</li> </ul> </li> </ol>
<b>Modalità di Valutazione Finale degli Apprendimenti</b>	<p>Si prevedono verifiche a seguito del completamento di ciascuna unità formativa. Gli strumenti previsti sono a discrezione del docente: l'osservazione, questionari di verifica a risposta multipla e/o aperta. La valutazione degli apprendimenti prevede il collegamento tra i singoli percorsi e le competenze standardizzate nel Repertorio delle Figure Professionali della Regione Puglia, pertanto l'attestazione finale sarà una DICHIARAZIONE DEGLI APPRENDIMENTI. La dichiarazione degli apprendimenti viene rilasciata dall'Organismo di Formazione e riporta le abilità e conoscenze acquisite attraverso la realizzazione del percorso formativo e il superamento delle prove di verifica erogate dall'Organismo stesso.</p>

<b>Attestazione Finale</b>	Dichiarazione degli apprendimenti
<b>Fabbisogno Occupazionale (solo se nuovo YG)</b>	<p>Il settore del telemarketing è in crescita offrendo all'operatore di telemarketing buone opportunità di lavoro. Il telemarketing rappresenta infatti, nell'ambito degli strumenti del direct marketing, una tendenza in grande evoluzione ed espansione. Il telefono, fino a qualche tempo fa trascurato e sottovalutato come strumento di marketing, soprattutto nelle Pmi viene oggi sempre più utilizzato per vendere, promuovere, informare, fissare appuntamenti ecc., secondo obiettivi e modalità di intervento ispirati a precise strategie di comunicazione. I motivi di fondo che consentono la maggiore facilità di accesso al mercato attraverso operazioni telefoniche sono lo sviluppo della telefonia, lo sviluppo dell'informatica, la crescente consapevolezza sulle possibilità e le risorse del telefono quale strumento di marketing, la maturità e la professionalità acquisite dalle società di telemarketing, l'ampia disponibilità di database per identificare con precisione i propri target di riferimento. La grande novità degli ultimi anni è stato l'abbinamento telefono-televisione. Grazie al successo delle televendite si è aperta una nuova strada e oggi le società di telemarketing lavorano sempre più con le chiamate «in entrata» (Fonte: Jobtel).</p>