

CORSO PROFESSIONALE “ADDETTO ALLE INFORMAZIONI TELEFONICHE”

DURATA: 75 ORE

OBIETTIVO

Lo scopo della formazione è di trasmettere nuove conoscenze per nuovi operatori nella gestione chiamate inbound per cliente importante. I corsisti avranno modo di approfondire le principali tematiche tra cui: prodotto inbound servizio clienti e utilizzo dei tool di supporto.

Verranno trasferite inoltre nozioni di diritti e doveri dei lavoratori temporanei come da allegato 12 del Vademecum e le norme in materia di sicurezza generale secondo l'Accordo-Stato-Regioni.

DESTINATARI

Il corso è rivolto a candidati a missione di lavoro in somministrazione (sia occupati che disoccupati) iscritti e selezionati da Areajob S.P.A. che desiderano lavorare in contesti aziendali caratterizzati dalla gestione delle telefonate dei clienti.

REQUISITI IN INGRESSO

Pregressa esperienza nella gestione delle chiamate inbound. Possedere Pc/tablet e connessione internet

CONTENUTI DEL CORSO

- La qualità al servizio del Cliente/La valutazione del Cliente/ Le fasi della chiamata del Servizio Clienti/3270 e principali transazioni in uso al Servizio Clienti
- Chiusura interazione/Logout e disconnessione WDE
- Prestito finalizzato/Nuovi prodotti finalizzato
- Tipologie di controparte /Trattamento dati controparte
- Assistenza post vendita prestito
- Ritiro Richiesta / Recessi e Storni/inadempienza
- Modalità di pagamento
- Clienti in difficoltà/ Processo gestione richieste
- Formazione generale dei lavoratori in materia di sicurezza secondo quanto previsto dall'accordo Stato Regioni
- Diritti e doveri dei lavoratori temporanei

CALENDARIO

data	ora	modulo	
10/01/2022	09:00-12:30/14:00-16:00	FORMAZIONE GESTIONE CHIAMATE	5,5
11/01/2022	09:00-12:30/14:00-16:00	FORMAZIONE GESTIONE CHIAMATE	5,5
12/01/2022	09:00-12:30/14:00-16:00	FORMAZIONE GESTIONE CHIAMATE	5,5
13/01/2022	09:00-12:30/14:00-16:00	FORMAZIONE GESTIONE CHIAMATE	5,5
14/01/2022	09:00-12:30/14:00-16:00	FORMAZIONE GESTIONE CHIAMATE	5,5
17/01/2022	09:00-12:30/14:00-16:00	FORMAZIONE GESTIONE CHIAMATE	5,5
18/01/2022	09:00-12:30/14:00-16:00	FORMAZIONE GESTIONE CHIAMATE	5,5
19/01/2022	09:00-12:30/14:00-16:00	FORMAZIONE GESTIONE CHIAMATE	5,5
20/01/2022	09:00-12:30/14:00-16:00	FORMAZIONE GESTIONE CHIAMATE	5,5
21/01/2022	09:00-12:30/14:00-16:00	FORMAZIONE GESTIONE CHIAMATE	5,5
24/01/2022	09:00-13:00	SICUREZZA GENERALE	4
25/01/2022	09:00-13:00	DIRITTI E DOVERI DEI LAVORATORI	4
26/01/2022	09:00-13:00	FORMAZIONE GESTIONE CHIAMATE	4
27/01/2022	09:00-13:00	FORMAZIONE GESTIONE CHIAMATE	4
28/01/2022	09:00-13:00	FORMAZIONE GESTIONE CHIAMATE	4
			75

MODALITA' EROGAZIONE CORSO: AULA VIRTUALE

Per ulteriori informazioni sul fondo e sulle modalità di accesso ai corsi finanziati Forma.temp si rimanda al sito www.formatemp.it