

## **CORSO PROFESSIONALE “ADDETTO ALLE INFORMAZIONI TELEFONICHE”**

**DURATA: 78 ORE**

### **OBIETTIVO**

Lo scopo della formazione è di trasmettere nuove conoscenze per nuovi operatori nella gestione chiamate inbound per un 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 struttura di customer care
- Pagamenti / Tasse ed imposte
- Il percorso degli ordini / preordini
- Problematiche degli ordini rimborsati
- GDPR e-learning links
- Utilizzo del calendario commerciale
- Formazione generale dei lavoratori in materia di sicurezza secondo quanto previsto dall'accordo Stato Regioni
- Diritti e doveri dei lavoratori temporanei

### **CALENDARIO**

DATA	ORARIO INIZIO	ORARIO FINE	MODULO
03/03/2022	13:30	17:30	SICUREZZA GENERALE
04/03/2022	09:00	13:00	DIRITTI E DOVERI
07/03/2022	09:00	12:30	ADDETTO INFORMAZIONI TELEFONICHE
07/03/2022	13:30	17:00	ADDETTO INFORMAZIONI TELEFONICHE
08/03/2022	09:00	12:30	ADDETTO INFORMAZIONI TELEFONICHE
08/03/2022	13:30	17:00	ADDETTO INFORMAZIONI TELEFONICHE
09/03/2022	09:00	12:30	ADDETTO INFORMAZIONI TELEFONICHE
09/03/2022	13:30	17:00	ADDETTO INFORMAZIONI TELEFONICHE
10/03/2022	09:00	12:30	ADDETTO INFORMAZIONI TELEFONICHE
10/03/2022	13:30	17:00	ADDETTO INFORMAZIONI TELEFONICHE
11/03/2022	09:00	12:30	ADDETTO INFORMAZIONI TELEFONICHE
11/03/2022	13:30	17:00	ADDETTO INFORMAZIONI TELEFONICHE
14/03/2022	09:00	12:30	ADDETTO INFORMAZIONI TELEFONICHE
14/03/2022	13:30	17:00	ADDETTO INFORMAZIONI TELEFONICHE
15/03/2022	09:00	12:30	ADDETTO INFORMAZIONI TELEFONICHE
15/03/2022	13:30	17:00	ADDETTO INFORMAZIONI TELEFONICHE
16/03/2022	09:00	12:30	ADDETTO INFORMAZIONI TELEFONICHE
16/03/2022	13:30	17:00	ADDETTO INFORMAZIONI TELEFONICHE
17/03/2022	09:00	12:30	ADDETTO INFORMAZIONI TELEFONICHE
17/03/2022	13:30	17:00	ADDETTO INFORMAZIONI TELEFONICHE
18/03/2022	09:00	12:30	ADDETTO INFORMAZIONI TELEFONICHE
18/03/2022	13:30	17:00	ADDETTO INFORMAZIONI TELEFONICHE

**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](http://www.formatemp.it)