


Adecco

Call Center Solutions

*è lieta di InvitarLa alla
Colazione di Lavoro*

Segreteria Organizzativa

*ADECCO S.p.A.
Corso Buenos Aires, 20
20124 - MILANO
Tel. 02/ 20.49.944
Fax. 02/ 20.24.15.37*

cristiana.sposato@adecco.it

www.adecco.it

Numero Verde 800.00.00.67

**“La gestione strategica
delle risorse umane
nei Contact Center”**

Milano,
Venerdì 27 Giugno 2003
ore 9.30

**Camera di Commercio Svizzera
Via Palestro, 2
20121 Milano**

incontri



Adecco

NUMERO VERDE
800-000067



Call Center Solutions

Sempre più aziende hanno un Call o Contact Center a disposizione dei propri clienti.

La variabile chiave del servizio di Contact Center è rappresentata dalle Risorse Umane che permettono di ottenere le performance attese e la fidelizzazione del cliente finale.

L'obiettivo del convegno organizzato da ADECCO è quello di fornire strumenti e competenze che consentono di **gestire con efficacia** tali risorse, di **aumentare la fidelizzazione e la soddisfazione degli operatori di Call Center** anche alla luce della recente riforma sul lavoro che introduce nuove forme di flessibilità contrattuale.

RELATORI

Criteria di selezione, valutazione e formazione del personale di Contact Center di Acroservizi

Marianna Moser

Responsabile Risorse Umane di Acroservizi

Il valore della formazione come chiave di crescita e la motivazione: il caso Banca Popolare di Milano

Alessandra Chiara Cova

Call Center Manager Banca Popolare di Milano

Valutazione delle performance, sviluppo di carriere e motivazione in Vodafone Omnitel

Giovanni Orestano

Human Resources Manager Customer Operation di Vodafone Omnitel

Selezione, valutazione e formazione di operatori di Call e Contact Center di Adecco

Barbara De Giusto

Direttore Selezione e Servizio Adecco Italia

Francesca Volpicelli

Responsabile Trainers Adecco Formazione

Tipologie contrattuali e flessibilità all'interno dei Call Center alla luce della recente riforma sul lavoro

Prof. Roberto Romei

Docente di Diritto del Lavoro - Università degli Studi di Firenze

Conclusioni

Rinfresco



Call Center Solutions

CONFERMA DI PARTECIPAZIONE

Azienda: _____

Partecipante: _____

Qualifica: _____

Indirizzo: _____

Cap: _____

Città: _____

Telefono: _____

Fax: _____

Si prega di inviare il modulo compilato al seguente fax:

02/ 20.24.15.37

SI PREGA DI PRESENTARE L'INVITO ALL'INGRESSO.