

Il 6 ottobre si svolgerà la 3^a edizione della Giornata nazionale dei Call e Contact Center e sarà dedicata al tema **“La Professione della Relazione con i Clienti”**. La giornata si propone di evidenziare come i Call Center offrono servizi indispensabili per i clienti e i cittadini e come la loro diffusione rappresenta un valore economico significativo ed una forte opportunità di occupazione.

Programma

Destinatari: Clienti; Partners

- ore 09.45 Registrazione clienti
- ore 10.15 Visita “guidata” del Call Lab di DeS: un tour fra le attività e i sistemi di un Call Center innovativo
- ore 11.00 Presentazione aziendale
- ore 11.15 Le soluzioni integrate di Contact Management: tecnologie, processi, persone
- ore 11.30 La professionalità nella relazione con il cliente: il Quality Team
- ore 11.50 Professionisti internazionali di Contact Management a confronto: Scandinavia e Stati Uniti.
- ore 12.30 Domande e osservazioni
- ore 13.00 Saluti

Destinatari: Istituzioni (COL, Centro Informagiovani, Università, Stampa)

- ore 15.00 Benvenuto
- ore 15.30 Presentazione DeS
- ore 15.45 “Evoluzione e sviluppo del Call Center in Italia”
- ore 16.00 Visita Data Center e Call Lab di DeS
- ore 16.30 Scambio di opinioni tra i partecipanti sul tema: *“Il Call Center: la frontiera più evoluta della relazione con il cliente”*
- ore 17.30 Saluti

con il patrocinio di:



Si prega di confermare la partecipazione

inviando una e-mail a:

ccday@desitalia.com

oppure tel. 06452191

... ON THE ROOF GARDEN
ore 21.30 **DeS Party**