



BUSINESS SKILL

VENDITE

Assumere e trattenere i professionisti del servizio clienti

A CHI SI RIVOLGE

I supervisor, i responsabili della selezione del personale che lavora in "prima linea" per il servizio clienti.

OBIETTIVI

La più grande risorsa di un'azienda sono le persone che vi lavorano. Nel mercato molto competitivo di oggi, assumere e conservare dei professionisti di prim'ordine per il servizio clienti non è un compito facile. Come identifichi le capacità specifiche e le qualifiche per occupare una determinata posizione? Come invogli i candidati giusti? Come ricavi le informazioni di cui hai bisogno dai candidati per poter decidere se assumere o no una determinata persona? E cosa ci vuole per conservare gli elementi preziosi nel tuo staff? Con questo corso, imparerai come assumere e conservare i professionisti migliori per il servizio clienti.

CONTENUTI

- Il piano di assunzione modello JAVA
- individuare i benefici dell'uso del piano d'assunzione modello JAVA
- riunire le categorie in una definizione di lavoro, facendo degli esempi per ciascuna categoria
- esaminare una descrizione di una posizione per determinare le caratteristiche da includere in un profilo
- utilizzare una tecnica efficace di colloquio per capire i valori e le attitudini dei candidati.
- Il processo di assunzione
- individuare i benefici nel dedicare tempo ed energie nell'attrarre, reclutare e fare colloqui ai professionisti per il servizio clienti
- utilizzare la strategia appropriata per attrarre e reclutare i candidati qualificati per il lavoro
- in un dato ambiente, applicare la strategia appropriata per selezionare i candidati prima del colloquio formale
- identificare i processi per raccogliere le informazioni durante il colloquio.
- L'orientamento dei nuovi assunti al servizio clienti

TEST INTERMEDI

Al termine di ogni modulo saranno sottoposti test di valutazione di apprendimento della sezione appena conclusa.

SUPERAMENTO

Il corso viene considerato concluso all'ottenimento di un punteggio pari all'80% di media tra la visualizzazione di tutti i moduli, i test intermedi e la verifica dell'apprendimento.

CERTIFICAZIONE

La certificazione è a carico dell'Ente di Formazione che eroga i corsi.

I VANTAGGI DELL'E-LEARNING

- Risparmio in termini di tempo e costi
- Piattaforma AICC/SCORM 1.2 conforme agli standard internazionali, utilizzabile in modalità strutturata o semi-strutturata
- Accessibilità ovunque e in ogni momento
- Possibilità di rivedere le lezioni anche dopo aver terminato il corso



DURATA

3,5 ore

TIPOLOGIA DI EROGAZIONE

courseware multimediale



FRUIZIONE

6 mesi



CODICE CORSO

0SAL947



REQUISITI

CPU Pentium II 400 MHz

Ram 32 Mbytes

Scheda video SVGA 800x600

Scheda audio 16 bit

Amplificazione audio

Web browser Internet Explorer 8.0 o Firefox 7.0 o superiori

Plug-in Shockwave Player, Flash Player, Java