



Via Giacomo Medici , 40  
10143 – Torino  
Tel. 0117509495  
Fax. 0117776212



E-mail [segreteria@sliformazione.it](mailto:segreteria@sliformazione.it)  
[www.sliformazione.it](http://www.sliformazione.it)

## OPERATORE CALL CENTER

<b>Destinatari:</b>	<b>Lavoratori ( Vedi scheda requisiti)</b>
<b>Sede di svolgimento:</b>	<b>Provincia di Torino (contatta l'agenzia)</b>
<b>Periodo di svolgimento:</b>	<b>settembre 2009- luglio 2010</b>
<b>Frequenza:</b>	<b>Obbligatoria per il 70% delle ore</b>
<b>Quota a carico del partecipante:</b>	<b>Nessuna se si accede tramite voucher formatemp , diversamente contatta l'agenzia</b>
<b>Posti:</b>	<b>12</b>
<b>Durata:</b>	<b>40 ore</b>
<b>Titolo rilasciato:</b>	<b>Frequenza con profitto</b>

### Argomenti e descrizione:

Il corso fornisce le tecniche di telemarketing, di comunicazione telefonica e i principi fondamentali per la customer , grazie all'utilizzo delle nuove tecnologie comprese quelle legate al web.

Gli utenti saranno in grado di gestire correttamente le telefonate, di affrontare le lamentele e superare le obiezioni, di gestire i diversi tipi di clienti, in base alla loro personalità.

### Descrizione dell'iter formativo proposto:

Contenuto/argomento	Durata in ore
<b>Strategie Di Comunicazione</b>	<b>8</b>
<b>Tecniche di Telemarketing</b>	<b>12</b>
<b>Call Center e Customer Care</b>	<b>12</b>
<b>Informatica</b>	<b>8</b>

**CORSI FINANZIABILI TOTALMENTE CON VOUCHER :**



Per Assistenza e Informazioni relative all'iniziativa chiama il N° Verde 800-110-332  
o visita il sito [www.bonusapersi.it](http://www.bonusapersi.it)