



L'Ufficio Commerciale del Consolato Americano di Milano e
Vanguard Communications Europe presentano il Convegno

La Gestione Avanzata delle Performance nei Contact Center Italiani

Strategie, Funzioni Operative, Risorse Umane e Tecniche per Aumentare
i Risultati Aziendali, l'Efficienza, la Soddisfazione del Cliente e del Personale

Milano, 27 maggio 2010, dalle 9.30 alle 13.00

Sala Colonne, Palazzo Giureconsulti, Piazza Mercanti n. 2 - Milano

- 9.30-10:00 *Registrazione e caffè di benvenuto*
- 10.00 **Saluto del Console Commerciale Americano Rick A. de Lambert**
- 10.05 **Inizio lavori a cura di Franco Soresina, Partner, Vanguard Communications**
- 10.10 **La gestione avanzata delle performance:
ambiti d'intervento e tecnologie di riferimento**
Sergio Caserta, Partner, Vanguard Communications
a seguire: domande dei partecipanti
- 10.40 **Dall'ottimizzazione della Turnazione al presidio costante delle Competenze:
un percorso di miglioramento continuo**
Fabio Ferri, Responsabile del Servizio ai Clienti, WeBank
a seguire: domande dei partecipanti
- 11.10 **Strumenti e metodi per rispettare gli standard qualitativi del servizio al cliente,
rispondendo ad esigenze normative e di business**
Antonella Dell'Aquila, Customer Care Manager, Italcogim Energie
a seguire: domande dei partecipanti
- 11.40 **Inserimento e gestione delle vendite in inbound nei contact center dedicati al
customer service**
a seguire: domande dei partecipanti
- 12.10 **Motivazione ed incentivazione del personale nei contact center misti
(vendite e assistenza)**
Tavola rotonda aperta ai relatori e a manager di strutture in house e in outsourcing
- 12.55 *Cocktail*
