

Come gestire un contact center: in arrivo i corsi Transcom

Transcom Worldwide, grazie ad un'esperienza pluriennale nel CRM (Customer relationship management) ha avviato Transcom Education, una nuova divisione per la progettazione e realizzazione di interventi formativi rivolti ad imprese e Pubblica Amministrazione. L'obiettivo? Insegnare alle imprese come si acquisisce e gestisce un cliente attraverso il contatto telefonico.

Transcom Worldwide Spa, società leader nel CRM con oltre 20 mila addetti presenti nelle 72 sedi sparse in tutto il mondo, facendo tesoro dell'esperienza e del know acquisito in questo settore ha creato **Transcom Education**, nuova divisione aziendale orientata alla progettazione e realizzazione di interventi formativi rivolti ad imprese e Pubblica Amministrazione.

"Abbiamo maturato una lunga esperienza nel campo della gestione del cliente ed adesso intendiamo metterla al servizio dei nostri clienti. Nel tempo abbiamo imparato a conoscere e studiare i nostri clienti, ne abbiamo costantemente analizzato le richieste e verificato le strategie migliori per soddisfarlo" racconta **Roberto Boggio Country manager Italia di Transcom Worldwide**.

Il CRM o customer relationship management è un approccio relativamente moderno che mira ad accrescere la soddisfazione della clientela e a fidelizzarla, attraverso l'implementazione di molteplici servizi e strumenti. *"Sempre più spesso le aziende si rivolgono a società come la nostra per gestire in outsourcing i loro clienti finali"* prosegue Boggio *"La tendenza è cresciuta di recente, ma non mancano, nel panorama nazionale, le imprese, soprattutto di grandi dimensioni, che erogano direttamente dei servizi di CRM. Hanno organizzato call center aziendali, anche con investimenti tecnologici significativi e con personale dedicato per fare o ricevere telefonate."*

Ma non sempre questo basta a trasformare una semplice telefonata in una gestione strutturata del cliente che generi ritorni positivi per l'azienda. Partendo da questa convinzione, Transcom ha progettato Education una serie di interventi formativi per migliorare le performance delle diverse aree del contact center (inbound, outboud, customer care, help desk, telemarketing, teleselling, recupero crediti).

Il contact center è, infatti, una struttura che varia in complessità ed in dimensione. Può coinvolgere un numero variabile di persone e diversi profili, dagli operatori telefonici, ai supervisors, al team leader ed altre funzioni di staff. *"Sono le persone il cuore pulsante di un contact center – prosegue Boggio - Per questo è necessario formarle adeguatamente e prepararle a gestire il complesso universo dei clienti. La divisione Education propone sia moduli di training standard ampiamente testati che percorsi personalizzati sulle esigenze del cliente."*

Si va dai corsi generici dedicati al coaching, alla motivazione del personale, all'organizzazione e gestione di un contact center, ad argomenti più specifici relativi alla comunicazione telefonica, alla vendita telefonica, alla gestione del cliente e recupero crediti.

Le lezioni, tenute da docenti specializzati in comunicazione con esperienza diretta sul campo, si svolgono normalmente presso le sedi Transcom, nelle città di Milano, Roma, L'Aquila, Bari, Lecce e Catania.

L'approccio, quindi, su tutti i fronti risulta flessibile e con alto livello di personalizzazione. Non avrebbe potuto essere altrimenti visto che *"andare incontro alle esigenze dei clienti – conclude Boggio - è il mestiere di Transcom."*

Per Maggiori info contattare
Renata Barindelli
Resp. Transcom Education
Email : renata.barindelli@transcom.com

TRANSCOM WORLDWIDE

Sede Legale: Via Brescia 28 – 20063 Cernusco sul Naviglio (MI) – Tel. 02.9261200 Fax 02.92611444
Cap. soc. € 120.000 C.C.I.A.A. 1584089 – Partiva IVA e Codice Fiscale 12639850150