

**Call/Contact Center**  
**Customer Relationship Management**  
**Customer Experience Management**  
**Customer Loyalty**

Siamo una società indipendente  
di consulenza e formazione.

-----  
Accompagniamo aziende ed enti,  
di cui anticipiamo le esigenze,  
condividendo le nostre conoscenze ed esperienze,  
maturate nei paesi più sviluppati e avanzati.

I nostri interventi nelle aree  
della Customer Interaction  
rendono eccellente l'esperienza di contatto e  
fidelizzano i Clienti.

**[www.vanguard.it](http://www.vanguard.it)**

## **Concentrarsi su risorse umane, processi e tecnologie**

### **Raggiungete risultati migliori con Vanguard Communications!**

I contact center possiedono il potenziale di creare un valore a tre dimensioni: *efficienza, soddisfazione e fedeltà del cliente, valenza strategica.*

### **Gli obiettivi, le posizioni di lavoro, i processi e le tecnologie del vostro contact center sono stati proprio progettati e resi coerenti per assicurare il massimo valore lungo tutte le dimensioni?**

In qualunque ambito o progetto, in qualunque modo abbiate necessità vi venga erogata formazione e trasferito know-how (*tramite incontri approfonditi con imprenditori, manager, consulenze, preparazione di documenti strategici, pareri scritti, conferenze, seminari, servizi via web, ecc.*), qualunque sia la dimensione del vostro budget di spesa e indipendentemente dalla dimensione della vostra azienda, Vanguard ha questa semplice missione: accompagnare la vostra azienda ed essere la fonte stessa dell'informazione, un centro di cultura innovativa e il supporto su cui contare per esser certi di avere il massimo dal contact center che avete in casa o di cui vi servite.

Vanguard ha inoltre messo in campo una gamma completa di corsi di livello eccelso e di strumenti per i contact center, per i call center manager e per i responsabili dello sviluppo del personale. Anche dentro questi piani formativi Vanguard mette un grande valore aggiunto: la propria lunga esperienza nelle case history di società di consulenza multinazionale leader di settore (sede principale negli USA).

### **Contattateci già oggi e fateci sapere come dobbiamo assistervi!**

Il presente documento offre una panoramica sintetica del nostro sistema di offerta in merito a:

-  **Consulenza**
-  **Formazione**
-  **Strumenti**

## Consulenza

### Scegliete Vanguard come vostro advisor di fiducia!



#### Settore di attività

Abbiamo operato in call center di ogni settore di attività.



#### Esperienza

Alcuni nostri clienti hanno call center da oltre 20 anni; Vanguard lavora nel settore dai primi anni '80.



#### Caratteristiche

Contact center è un termine ricco di significati; nella realtà abbiamo incontrato help desk, organizzazioni di vendita, supporto all'e-business, acquisizione ordini, centri di prenotazioni, customer service e customer care.



#### Ambienti

Abbiamo lavorato sia in contact center con margini operativi stretti e tesi a sostanziosi recuperi di efficienza, sia in realtà in cui il personale era una risorsa pregiata ben retribuita



#### Esigenze

Possiamo soddisfare un'ampia gamma di esigenze: costituire un nuovo contact center, valutarne uno corrente, valutare e migliorare i processi, ecc.

### Soluzioni efficaci per le sfide di oggi

Con Vanguard come partner per la consulenza, la vostra organizzazione riceve la guida, gli strumenti e la formazione che ottimizzeranno i risultati fin dall'immediato e genereranno ritorni futuri dagli investimenti effettuati.

Forniamo risposte brillanti a domande difficili oppure vi aiutiamo in un progetto più complesso, mettendo le nostre conoscenze ed esperienze al vostro servizio.

Dai primi anni '80 abbiamo espletato molti tipi di incarico:

- Analisi e pianificazione delle opportunità strategiche
- Assessment/audit delle operations e tecnologie
- Valutazione di call center
- Riorganizzazione di call center
- Programmi per il quality assurance
- Utilizzo di nuovi canali e media
- Programmi per il miglioramento delle performance
- Start-up di call center
- Programmi di formazione e affiancamento
- Temporary management
- Studi di benchmarking
- Business process re-engineering
- Definizione dei Requisiti e Progettazione dei sistemi di supporto
- Assistenza nei processi di selezione dei fornitori, prodotti e servizi
- Creazione di efficaci funzionalità "self-service"
- Pianificazione dell'Implementazione e Direzione Lavori
- Assicurazione della qualità della customer experience
- Studi di fattibilità e implementazione di avanzati sistemi di reporting
- Simulazione finanziaria e operativa


Integriamo queste competenze sui call center con altre aree di specializzazione della nostra consulenza:


- Unified Communications (*definite come: "communications integrated to optimize business processes"*)
- Sicurezza organizzativa ed informatica (*ISO/IEC 27001, ISO/IEC 15408, interventi change management, ecc.*)

Nelle unified communications Vanguard ha contribuito alla crescita del settore e delle conoscenze degli utilizzatori e dei produttori attraverso la costituzione di un interest group [www.ucstrategies.com](http://www.ucstrategies.com)

## I Principi informatori dei nostri servizi consulenziali

### I Consulenti sono esperti di contact center

 **Così opera per voi il nostro team di esperti:** Vanguard collabora in spirito di partnership in ogni lavoro; è nostro obiettivo conoscere i vostri business driver e la situazione di partenza per applicare in maniera ancor più efficace le nostre collaudate metodologie. Diamo Soddisfazione alle esigenze di tutte le parti coinvolte: azionisti, dirigenti, personale e clienti. Sviluppiamo suggerimenti e raccomandazioni concreti, mentre trasferiamo al Gruppo di lavoro le nostre competenze.

 **Siamo un'azienda sempre alla ricerca di nuovi talenti e tesa alla messa a punto dei servizi in grado di far raggiungere ad ogni cliente l'obiettivo desiderato.**

### Alcune referenze internazionali

Vanguard ha operato con clienti appartenenti a tutti i settori di attività. Estraiamo da questa vastissima esperienza tutto quanto può servire per sviluppare soluzioni aziendali personalizzate sulle strategie della vostra impresa, possiamo costruire modelli di riferimento e benchmark appropriati per le diverse circostanze di ogni azienda cliente.

Ecco una lista parziale dei nostri clienti (una lista più completa è elencata nel nostro sito [www.vanguard.net](http://www.vanguard.net)):

- ABN AMRO
- Advanstar
- Aetna
- AFLAC
- AIG
- Alcatel Business Systems (France)
- Allstate Insurance
- American Institute of Architects
- American Institute of CPAs
- American Express
- American Standard
- Amway
- Anthem
- Apropos Technology
- Arrow Electronics
- Ascom AG (Switzerland)
- Aspect
- AT&T
- The Auto Club Group
- Avaya
- Bank of Montreal (Canada)
- BayBank (Fleet)
- Bell Canada (Canada)
- BellSouth
- Blue Cross/Blue Shield of Florida
- Blue Cross of Virginia
- Boston Edison
- British Telecom (Great Britain)
- Broadband Venture Partners
- Brooktrout Technology
- CalPERS
- Cantel (Canada)
- CareTouch (Carepanion)
- CareWise (SHPS Healthcare Services)
- Century Marketing Group
- Chevron
- Christchurch City Council (New Zealand)

## L'eccellenza della Formazione

### Soluzioni che soddisfano ogni requisito del call center ... e gli obiettivi dell'azienda

#### Consulenza sulle soluzioni più largamente adottate in tutto il mondo:

La maggior parte delle aziende le usa per soddisfare le proprie specifiche esigenze.

#### Qualità senza confronti, flessibilità e valore:

Dal 1985 le soluzioni proposte sono state apprezzate da oltre 70.000 esperti di call center in tutto il mondo per ottenere le conoscenze e le abilità professionali necessarie per progredire nel lavoro.

#### Vanguard: conoscenza e esperienza da protagonista.

La nostra comprensione diretta dell'ambiente dei call center assicura che ogni argomento è presentato nel contesto di un call center operativo e fornisce spunti illuminanti sulle best practice di settore.

### Corsi a calendario

Utilissime ed efficacissime esperienze di apprendimento personale e di gruppo!

Vanguard ha selezionato, facendo riferimento al proprio patrimonio di esperienza, un insieme di corsi dal contenuto eccezionale che sono erogati da esperti secondo ottimali metodi educativi, tra cui:

- studi di casi ed esempi
- presentazioni multimediali
- esercizi
- discussioni guidate
- applicazioni pratiche

Potrete discutere tematiche chiave, dati e grafici, apprendere da interviste video e audio, e avere opportunità di applicare le cose apprese.

I nostri corsi di formazione multaziendali sono fondamentali per:

- apprendere conoscenze e skill vitali alla Gestione di Call Center
- padroneggiare le Tecnologie del CRM e della Customer Interaction
- migliorare la Qualità delle Performance del Call Center
- padroneggiare Budget, Pianificazione e Valutazione dell'Innovazione nel Call Center

Nell'iscrizione sono inclusi: manuale del corso, materiali di riferimento per una successiva autoformazione, e, naturalmente, coffee break e colazioni di lavoro.

### Corsi aziendali

Vanguard offre ben di più che soluzioni on-site!

L'ampiezza della nostra formazione ci consente di disegnare curricula per tutti i livelli del personale dei call center.

Le opzioni offerte sono diverse:

- condurre versioni personalizzate dei corsi a calendario
- utilizzare nostro materiale e quello dei nostri business partner su licenza, attraverso un programma di preparazione del vostro personale addetto alla formazione
- combinare e adattare i nostri moduli formativi per comporre corsi capaci di sviluppare le conoscenze di base che condurranno la vostra azienda a un livello di prestazioni più elevato
- lavorare assieme a noi per progettare programmi di formazione personalizzati sulle esigenze specifiche della vostra azienda.

## Gli Strumenti mirati sulle esigenze di ogni azienda

### Le Società Business Partner di Vanguard

Vanguard non ha legami o interessi nascosti con nessun fornitore ICT. Tuttavia lavora con altre organizzazioni indipendenti che le permettono di servire meglio i clienti.

Progettiamo e eroghiamo corsi e seminari.

Consulenti Vanguard sono autori di *Call Center Technology Demystified*, un manuale di grande successo nel settore.

Vanguard collabora anche con ProSci in benchmarking sui call center e risorse per la pianificazione (es., *Call Center Planning and Design Toolkit*). ProSci è una azienda che produce editoria specializzata, conduce studi di benchmarking e mantiene il sito Call Center Learning Center [www.call-center.net](http://www.call-center.net).

Infine Vanguard adopera, fin dalla sua apparizione nel mercato, il tool *The Contact Center Guide* di Primary Matters ([www.primarymatters.com](http://www.primarymatters.com)) che le consente di costruire efficientemente modelli finanziario-operativi di call center, di preparare business case, di valutare progetti, calcolare ROI, ecc.

### Equipaggiarsi per operare meglio

Vanguard adopera nella formazione diversi strumenti:

- benchmarking
- studi/ricerche di settore
- toolkit
- software di learning
- simulatori

Alcuni strumenti sono finalizzati all'apprendimento, altri sono veri e propri strumenti operativi.

Ecco una lista parziale degli strumenti che di solito utilizziamo:

- *Easy Start Call Center Scheduler*. Un foglio elettronico per fare passo-passo i turni e soddisfare gli obiettivi di livello di servizio e di tempo di risposta.
- *QueueView – A Staffing Calculator*. Un package software che include un programma e un file excel per calcolare personale e linee con le formule di Erlang.
- *Foglio elettronico per costi di una transazione*. Evidenzia le dinamiche di base per calcolare i costi unitari dei contatti presentati nei corsi (*approccio per contatti*).
- *Call Center Planning & Design Toolkit*. Con checklist di ogni aspetto importante nella pianificazione e con linee guida per creare un call center di classe mondiale o per ridisegnare il call center attuale.
- *Studi di benchmarking sulle tecnologie* (come le tecnologie migliorano la soddisfazione utente e l'efficienza della struttura? come utilizzarle con successo?) *Sulle operations* (cosa funziona? Cosa non dà buoni risultati?). Le risposte dai call center manager con esperienze significative che voluto/dovuto ridurre i costi e migliorare il servizio.
- *The Contact Center Guide e Arena Simulation software*: Due potentissimi strumenti di decisione per le aziende che vogliono effettuare efficientemente seri studi di fattibilità di progetti nei contact center.
- *Studi sul Call Center Monitoring e raccolta di modulistica da utilizzare per il monitoraggio interno del servizio erogato*: E' sempre di più sentita l'esigenza di garantire la qualità del servizio; i sondaggi di soddisfazione utente intervengono a valle del processo e rivelano la qualità percepita e danno gli input al management che deve giorno per giorno assicurare che ogni contatto sia di qualità; ecco alcuni strumenti per sapere come fare.

## L'Offerta Formativa

- ✚ **Seminari multiaziendali**
- ✚ **Moduli disponibili per formazione personalizzata *on site***

Nelle case history dei programmi formativi viene messa a disposizione anche tutta la grande esperienza internazionale di Vanguard sui mercati più avanzati.

**[www.vanguard.it](http://www.vanguard.it)**

## Classificazione dei Seminari

Gli interventi di formazione sono classificati per aree di interesse, ognuna identificata in:

<b>Essenziali per tutti</b>	Principi e pratiche essenziali, che devono essere conosciuti da chiunque lavori in un contact center
<b>Operatività</b>	Livello di servizio, gestione dei consulenti telefonici/televenditori, miglioramento ai processi
<b>Personale</b>	Monitoraggio e coaching; selezione e formazione; motivazione e mantenimento
<b>Tecnologie</b>	Funzionalità; implementazione; selezione dei fornitori
<b>Strategie</b>	Leadership; visione e missione; strategie e comunicazione; budget e pianificazione

## Seminari Multiaziendali e Personalizzati

Ognuno dei seminari presentati nelle pagine seguenti può essere facilmente personalizzato ed erogato in azienda. Per proposte inviare un'email a [formazione@vanguard.it](mailto:formazione@vanguard.it) o telefonare allo 06 5483 2800.



## Seminari a Calendario

Area	Titolo	Località	Durata	Destinatari
	<b>Conoscenze e Skill Vitali per la Corretta Gestione di Call Center</b>	ROMA e MILANO	2 gg	Il corso di call center management, perfetto per tutto il personale di supervisione, gestione e per i responsabili del call center, ha da anni il più grande successo in tutto il mondo, perché permette di costruire un call center di eccellenza su fondamenta solide.
	<b>Metriche del Call Center</b>	ROMA e MILANO	1 gg	Il corso per conoscere le metriche del contact center e per selezionare quelle che servono. Richiede di aver frequentato il corso <i>Conoscenze e Skill Vitali per la Corretta Gestione di Call Center</i>
	<b>Le Tecnologie del Call Center: Panoramica e Focus sulle Novità</b>	ROMA	1 gg	Per la sua imparzialità e oggettività il seminario si raccomanda e darà sicuri benefici ai manager di call center, del customer service, e ai professional delle telecomunicazioni e dell'IT. Queste persone troveranno informazioni più recenti sulle tecnologie e sulle loro applicazioni ai contact center. <i>Per il massimo impatto in azienda, cercare di avere insieme un responsabile della gestione ed un professional dell'ICT.</i>
	<b>La scrittura di email efficaci</b>	ROMA	1 gg	Il corso di un giorno è con target manager, supervisor, team leader. Il corso di 2 gg. (solo edizione aziendale) si rivolge sia al personale addetto alla scrittura di email a testo libero, sia a coloro che curano la preparazione dei template standard e che forniscono linee guida e procedure per servire il cliente via Internet.
	<b>Customer Satisfaction Migliorare il ROI del Call Center</b>	ROMA	2 gg	Il corso, che si rivolge in primo luogo ai responsabili della qualità del call center, è indicato per qualsiasi addetto alla supervisione e alla gestione. Vengono approfondite le modalità migliori di condurre i sondaggi di soddisfazione del cliente e le tematiche relative.

Area	Titolo	Località	Durata	Destinatari
	<b>Budget, Pianificazione e Valutazione dell'Innovazione nei Call Center</b>	ROMA	2 gg	Progettato per Direttori, Dirigenti e Manager con responsabilità strategiche, economiche e di leadership, il corso Vi consentirà di concentrarvi su tematiche dagli elevati ritorni e di creare strategie per guidare la Vs. organizzazione sulla giusta rotta. Utilizzato un simulatore del contact center.
	<b>Previsione, Pianificazione e Gestione del Tempo Reale di Call Center</b>	MILANO	2 gg	Il corso unico e innovativo appositamente progettato per i responsabili della pianificazione e della gestione del personale del call center. Il corso mira a preparare su aspetti indipendenti dai sistemi le persone addette ai work force management systems e a sviluppare una cultura di pianificazione che assicuri performance elevate e stabili
	<b>Monitoraggio Qualità &amp; Coaching per Migliorare le Prestazioni del Call Center</b>	MILANO	2 gg	Il corso tratta come impostare, disegnare e implementare il programma di monitoraggio della qualità dei contatti di call center - interni o in outsourcing - e rendere efficace il coaching Il corso è ideale per responsabili di call center, supervisor, team leader con responsabilità di quality monitoring e coaching. Il corso dà approcci pratici per la gestione delle prestazioni del personale operativo che eleveranno subito l'efficacia del contact center.

L'elenco dei nostri corsi è arricchito di continuo e abbiamo materiale pronto per rispondere all'evoluzione e personalizzazione delle esigenze.

Altro corso che eroghiamo per ora solo in casa è *Gestire le Vendite nei Contact Center: Elevare i ricavi in ambienti di pura vendita o misti*.

I prezzi dei corsi a calendario sono nelle brochure reperibili nel sito e nello stesso sito sono riportati i prezzi di riferimento per un'edizione in casa dei corsi per manager e quadri.

## La Pianificazione Vanguard della Formazione del Personale nei contact center

ESSENZIALI / PER TUTTI								
Durata	Formazione proposta da Vanguard	Direttori	Responsabili/ Funzionari	Pianificatori Operativi	Controllo Qualità	Responsabili Tecnologie	Supervisor/ Team Leader	Operatori
2 gg.	Conoscenze e skills vitali per la corretta gestione di call center	X	X	X	X	X	X	X
1 gg.	Misurare l'Efficacia del Callo Center	X	X	X	X			
2 ore	Guida essenziale alle dinamiche del call center							X
0,5 gg.	Introduzione all'ambiente operativo dei call center	X	X	X	X	X	X	X
OPERATIVITA'								
Durata	Formazione proposta da Vanguard	Direttori	Responsabili/ Funzionari	Pianificatori Operativi	Controllo Qualità	Responsabili Tecnologie	Supervisor/ Team Leader	Operatori
1 gg.	La previsione del carico di lavoro (fondamentali, passi per una più elevata accuratezza, approcci efficaci e strumenti)		X	X				
1 gg.	Dimensionamento e scaglionamento del personale operativo (Scienza del dimens., pratiche efficaci di turnazione, gruppi)		X	X				
0,5 gg.	Come raggiungere un miglior livello di servizio	X	X	X				
0,5 gg.	Comprendere i dati dell'ACD	X	X	X	X		X	
0,5 gg.	La gestione in tempo reale del call center		X	X			X	
0,5 gg.	Skills based routing (Movimentazione chiamate/contatti secondo i livelli di abilitazione presenti nel call center)	X	X	X				
PERSONALE								
Durata	Formazione proposta da Vanguard	Direttori	Responsabili/ Funzionari	Pianificatori Operativi	Controllo Qualità	Responsabili Tecnologie	Supervisor/ Team Leader	Operatori
1 gg.	Il monitoraggio della qualità nel call center		X		X		X	
1 gg.	Il coaching nel call center		X		X		X	
1 gg.	La selezione delle risorse nel call center		X		X			
0,5 gg.	Il turnover nel call center	X	X		X			
0,5 gg.	Sviluppare supervisor capaci di ispirare e gestire	X	X					
0,5 gg.	Assenteismo e rispetto del turno		X	X			X	
0,5 gg.	Specializzare gli operatori al trattamento delle e-mail		X		X		X	
1 gg.	Sviluppare la propria carriera di supervisore						X	
0,5 gg.	Gestione dello stress nel call center		X		X		X	
0,5 gg.	Gestione del tempo nel call center		X	X	X		X	
0,5 gg.	Migliorare le proprie performance di vendita							X
0,5 gg.	La formazione efficace dei teleoperatori						X	
2,0 gg.	Teleselling							X
1-2 gg.	Utilizzare le e-mail come canale di comunicazione							X
0,5 gg.	Come trattare i clienti difficili							X

TECNOLOGIE								
Durata	Formazione proposta da Vanguard	Direttori	Responsabili/ Funzionari	Pianificatori Operativi	Controllo Qualità	Responsabili Tecnologie	Supervisorii/ Team Leader	Operatori
2 gg.	Le tecnologie per il CRM e la customer interaction	X	X			X		
0,5 gg.	I blocchi costituenti le diverse tecnologie	X	X			X	X	
0,5 gg.	La VoIP nel Call Center	X				X		
0,5 gg.	Le tecnologie per l'ottimizzazione delle prestazioni	X	X			X		
0,5 gg.	La progettazione del self-service	X	X			X		
0,5 gg.	Le migliori pratiche operative nella progettazione di sistemi di risposta vocale	X	X			X		
STRATEGIE								
Durata	Formazione proposta da Vanguard	Direttori	Responsabili/ Funzionari	Pianificatori Operativi	Controllo Qualità	Responsabili Tecnologie	Supervisorii/ Team Leader	Operatori
2 gg.	Migliorare la Qualità delle Performance del Call Center	X	X	X	X	X	X	X
2 gg.	Pianificazione, Budget, Valutazione delle alternative e conduzione efficace di un call center	X	X					
0,5 gg.	Sicurezza organizzativa ed informatica nel call center	X	X		X	X		
0,5 gg.	Sicurezza e salute nei call center	X	X		X	X	X	
0,5 gg.	Costruire la cultura del call center	X	X					
1 gg.	Le metriche del call center	X	X	X	X			
1 gg.	Sondaggi di customer satisfaction	X	X	X	X			
0,5 gg.	Piani di continuità ed emergenza	X	X			X		
2 gg.	Introduzione al CRM analitico	X	X					

I corsi elencati sono moduli specialistici già pronti che si possono combinare tra di loro e a formazione di respiro più generale per realizzare programmi formativi capaci di coprire le più diverse esigenze di un call/contact center.

E' possibile inoltre richiedere:

- Corsi di formazione per consulenti telefonici
- Virtual classroom training
- Preparazione di materiale per autoformazione
- Programmi di tutoring e certificazioni.

I corsi delineati sono i seminari che in generale si sono rivelati i più indicati alla media dei contact center. Tuttavia le esigenze di formazione del personale cambiano a seconda delle specifiche responsabilità lavorative. Contattateci e chiedeteci di progettare il programma di formazione più adatto alle specifiche circostanze (e-mail: info@vanguard.it; tel. 06 5483 2800).

## La Formazione dei Consulenti Telefonici per Eccellere nella Relazione con i Clienti

Formate il personale più importante del call center, i consulenti telefonici, attraverso questo NUOVO programma di formazione che copre a 360° le loro e le Vs. Esigenze.

**Date ai consulenti telefonici quanto serve per il successo insegnando a trarre il massimo da ogni interazione con il cliente!**

Più di ogni altra figura professionale i consulenti telefonici rappresentano l'azienda al cliente: sono la voce, le orecchie e la personalità della Vs. azienda.

Le loro quotidiane interazioni con il cliente, se ben condotte, possono generare quel tipo di fedeltà del cliente che si traduce in profitti a lungo termine.

I consulenti telefonici di front-line impareranno le tecniche necessarie per comunicare efficacemente con i clienti, per concentrarsi sulle esigenze che sono più importanti per il cliente e ottenere una migliore comprensione delle ragioni per cui il lavoro di front-line è essenziale per l'azienda.

### **ORIENTATO ALL'APPLICAZIONE**

Il programma assicura che i consulenti telefonici erogheranno un'eccellente assistenza ai clienti e che lo faranno comprendendo i perché del comportamento a loro richiesto.

### **CONCENTRATO SUL MANTENIMENTO DELLE RISORSE VALIDE**

E' provato che sviluppare le tecniche professionali proprie di un consulente telefonico concorre a fidelizzare il cliente.

### **CONTATTATECI!**

Per richiedere il programma dettagliato su questo ed altri servizi di formazione, potete contattarci via telefono o email.

### **IL CONSULENTE TELEFONICO IMPARERÀ COME:**














- ◆ Soddisfare i clienti durante ogni interazione con loro
- ◆ Navigare con abilità attraverso conversazioni non facili
- ◆ Dare le "brutte notizie" nel miglior modo possibile
- ◆ Offrire - quando opportuno - i migliori articoli di upselling e cross selling
- ◆ Misurare il loro successo
- ◆ Interpretare la terminologia e le metriche del call center
- ◆ Comprendere perché la flessibilità nei turni è vitale per soddisfare le esigenze del cliente
- ◆ Identificare le attese del cliente e come essi possano superarle

### **NOTERETE I PROGRESSI DELL'AZIENDA QUANDO:**

- ◆ Migliora la soddisfazione del cliente
- ◆ Migliora la soddisfazione del personale
- ◆ Diminuisce il turnover
- ◆ I consulenti telefonici sono più capaci di soddisfare le richieste dei clienti

## Il successo nella Formazione

**I docenti sono esperti  
Consulenti preparati  
a trasferire agli altri le  
proprie conoscenze  
ed esperienze. Per...**

-  Rendere coerenti le responsabilità con i risultati attesi
-  Creare valore con il contact center
-  Far contare gli investimenti effettuati
-  Progettare processi di qualità
-  Disegnare una reportistica significativa
-  Promuovere la qualità con il lavoro di gruppo
-  Trasformare il contact center con le tecnologie
-  Far diventare una risorsa preziosa la risposta vocale interattiva
-  Integrare il web con il call center
-  Migliorare il rapporto con il cliente con il CRM
-  Pianificare la convergenza voce-dati
-  Forgiare un'efficace partnership con il fornitore
-  Aiutare i clienti...ad aiutarsi

### Alcune delle Società e Enti in Italia che hanno utilizzato Vanguard per la formazione

- ACI Informatica
- ACS-Service
- AIR Liquide
- Arval
- Avaya
- Banca S.Paolo IMI
- Bartolini
- BNL Investimenti
- BTICINO
- CIM Italia
- CRIF
- CSI
- Deloitte
- Delta TLC
- Engineering
- Gestione Rischi
- GENERTEL
- H3G
- ICMA RC
- IC Service
- Informatica Trentina
- INPS
- Numera
- IVECO
- Ministero Welfare
- Pleasing Advertising
- Provincia Torino
- Reale Mutua Assic.
- retItalia Internaz.
- SAPES
- SEAT
- SIA-SSB
- Sviluppo Italia
- Telecom Italia
- TIM
- Univ. di Padova
- URMET
- VIASAT
- Wolters Kluwer
- Advert
- Agenzia Territorio
- Albacom
- AREA
- Atesia
- Banca SAI
- Banca Gottardo
- BNL/ BNL Multiservizi
- Camera Deputati
- Comitel
- CONSIP
- Dedalus
- Eli Lilly
- ENEL
- Fastweb
- Giordano Vini
- HP
- IPSOA
- INAIL
- ING Direct
- INPDAP
- IRIDEA
- NEWMED
- NESTOR
- Phonetica
- Poste Italiane
- RAI
- Roche
- SIECO
- Siemens
- SOGEI
- Tantira
- Telecontrol Vigilanza
- TELEGATE
- TSF
- Unisalute
- Value Team
- Vodafone
- WIND

Un elenco più completo è reperibile nel sito [www.formazione-callcenter.it](http://www.formazione-callcenter.it)

*Siamo una società indipendente di consulenza e formazione.  
Accompagniamo le aziende anticipandone le esigenze  
con le nostre conoscenze ed esperienze internazionali  
nei paesi più avanzati.  
Ora anche a vostra disposizione, qui.*

*Contattateci!*

**Vanguard  
Communications  
Europe Ltd**

**Via di Vigna Murata, 40  
00143 Roma  
06 5483 2800  
formazione@vanguard.it  
info@vanguard.it  
www.vanguard.it**