

Area comune

# Team leader di call center

Agenzia formativa: TimeVision Scarl

ID 11294

## OBIETTIVI

- Coordinamento delle attività di un team di call center
- Monitoraggio e controllo delle attività del call center

## DESCRIZIONE DEL CORSO

Il Team leader di call center coordina ed istruisce operatori di un Call Center, in cui si offre attività di assistenza clienti (customer service), vendita, telemarketing, supporto tecnico - help desk - ed altre attività comunque legate alla comunicazione con i cittadini/utenti/clienti).

Garantisce il funzionamento della sala, definendo posizioni ed attività degli operatori, procedendo all'apertura delle chiamate, verificando le presenze e controllando che le attività abbiano il loro normale svolgimento. Deve il titolo di team leader alla maggiore esperienza nello specifico lavoro e fa da "on the job trainer" del proprio gruppo; risolve le questioni più complesse, interagisce con i responsabili di progetto su eventuali necessità di formazione del gruppo; funge da garante per il raggiungimento dei risultati previsti (Service Level Agreement).

**Livello di accesso** Licenza media + Qualificazione EQF 3

**Durata** 300 h

**Modalità di svolgimento** 210h DAD + 90h Laboratorio

**Sede** C.so Alcide De Gasperi, 169, Castellammare di Stabia (NA)



Visita la pagina sul nostro sito dedicata  
alla misura **GOL Campania**