



HUMAN  
ACADEMY



**FORMARE LA FIGURA  
PROFESSIONALE  
DEL CONSULENTE  
DI CONTACT CENTER**

## CHI SIAMO

Human Academy nasce da una rete di professionisti specializzati nel settore della consulenza e formazione aziendale, con esperienza nell'ideazione e realizzazione di percorsi consulenziali e formativi, centrati sulle competenze tecnico-disciplinari e sulla valorizzazione delle competenze trasversali.

In un contesto come quello attuale il trasferimento di conoscenza è prassi per il miglioramento dei processi. Il nostro approccio è quello mirato a supportare i clienti nello sviluppo del proprio potenziale.

Miriamo ad incrementare le performance aziendali tramite innovativi sistemi di consulenza alla selezione, progettazione di percorsi formativi ad hoc e sviluppo di modelli di incentivazione.

L'importanza delle misure di performance esprime il grado complessivo di raggiungimento degli obiettivi che l'impresa si pone.

## CONSULENZA E FORMAZIONE DEDICATA A CALL CENTER E CONTACT CENTER

Nel corso degli anni ci siamo specializzati nella consulenza e formazione dedicata a Call Center e Contact Center (inbound, outbound e misti) nel settore bancario ed assicurativo.

Il mondo dei Contact Center italiani è in continua crescita e l'esigenza di formare la figura professionale del **Consulente di Contact Center** nasce dall'osservazione dei mutamenti che stanno coinvolgendo molte compagnie assicurative, bancarie, telefoniche e di servizi che hanno sviluppato il proprio business aziendale attraverso i canali diretti, come internet e telefono.

Non è banale affermare che la qualità dell'immagine aziendale è riposta nella capacità del Consulente di Contact Center, che per primo si interfaccia con i clienti.

I nostri **percorsi formativi** nascono dalle specifiche esigenze aziendali con l'obiettivo di formare dei Consulenti professionalmente qualificati, che siano in grado di rispondere in maniera sempre più adeguata alle esigenze del mercato.

Compagnie leader nel settore assicurativo si sono affidate a noi, Human Academy, nella consulenza, nell'affiancamento alla selezione e nella formazione dei Consulenti di Contact Center, per un totale di oltre 2.000 ore nel 2014.

Veniamo contattati e scelti perché ci contraddistinguiamo per professionalità ed esperienza: le aziende con noi trovano un interlocutore attento e qualificato e si sentono supportate in maniera operativa e concreta



## IL NOSTRO STAFF

Human Academy vanta un consolidato **team di professionisti** con pluriennale esperienza nel mondo della formazione aziendale ed accademica.

L'esperienza nella formazione dedicata ai consulenti di Contact Center e la forte specializzazione in ambito bancario-assicurativo e comunicativo-commerciale rendono i formatori di Human Academy dei professionisti in grado di comprendere allo stesso tempo le esigenze aziendali e le esigenze d'aula, al fine di offrire una formazione completa e flessibile.

L'obiettivo dei formatori di Human Academy è quello di mettere in luce le peculiarità di ogni consulente, non tralasciando le richieste del mercato e la vision aziendale, al fine di **aumentare il valore del capitale umano.**



## IL NOSTRO METODO

Per garantire il miglioramento delle performance, il nostro approccio si focalizza sui seguenti aspetti:

- 1 Individuazione dei contenuti formativi sulla base di un'attenta analisi dei fabbisogni, correlata ai gap formativi di ciascuno;
- 2 Attivo coinvolgimento delle risorse interne nella progettazione di un percorso formativo;
- 3 Disegno, gestione e costante aggiornamento di un puntuale piano di lavoro, al fine di assicurare un'esecuzione tempestiva della formazione entro i tempi definiti;
- 4 Predisposizione di un programma di valutazione continua focalizzato sull'assimilazione dei singoli argomenti ed organizzazione di un cruscotto manageriale atto a seguire l'andamento degli obiettivi aziendali.

L'analisi dei fabbisogni formativi è il momento di rilevazione delle necessità formative e precede le fasi di progettazione, realizzazione dell'intervento, valutazione di risultati e dell'efficacia dell'intervento di formazione. Il processo formativo si sviluppa in varie micro-fasi e tiene in considerazione le potenzialità, le motivazioni e le aspettative dell'organizzazione ed individuali.

## IL NOSTRO METODO



# 1

## ANALISI DEI BISOGNI FORMATIVI

Il nostro primo passo è quello di rilevare ed analizzare il fabbisogno formativo. È nell'interesse di Human Academy rilevare i bisogni rispettando due binari fisiologici: i **bisogni dell'impresa** e i **bisogni dell'individuo**. Questa fase preliminare avviene attraverso diverse tecniche (osservazione partecipata, interviste dirette o indirette, questionari strutturati, focus group, etc.) e si concentra sul contesto organizzativo, il ruolo lavorativo, le attività e le competenze.



2

## LA PROGETTAZIONE DEL PERCORSO FORMATIVO

Successivamente all'individuazione dei fabbisogni formativi Human Academy progetta, assieme all'azienda, un percorso formativo, con obiettivi generali e specifici, al fine di **superare il gap** rilevato nella prima fase. Il percorso formativo andrà ad incidere anche sulle matrici organizzative e strutturali dell'azienda e terrà particolarmente in considerazione le esperienze e le conoscenze che i partecipanti già possiedono.

È importante che gli **obiettivi** siano **misurabili** ed **oggettivi**.

La progettazione del percorso formativo verrà strutturata seguendo un metodo che ci aiuti a definire: obiettivi, destinatari, contenuti, strumenti, processo di verifica e monitoraggio.



3

## LA FORMAZIONE SU MISURA

Nella terza fase, erogazione e monitoraggio del percorso formativo, particolare attenzione viene data alle metodologie formative ed agli strumenti di monitoraggio.

Human Academy utilizza la **metodologia formativa più adatta**, in linea con le richieste aziendali e con la composizione dell'aula (FAD – formazione a distanza, osservazioni guidate, lezione frontale, affiancamento, esercitazioni strutturate e role-playing, coaching individuale e di gruppo, lezione outdoor, etc.).

4

## VALUTAZIONE FINALE DEL PROGETTO FORMATIVO

Terminato il percorso formativo Human Academy valuterà l'efficacia dell'intervento effettuato, tramite appositi strumenti. Human Academy si occuperà della valutazione ex ante ed ex post, monitorando costantemente le performance aziendali.

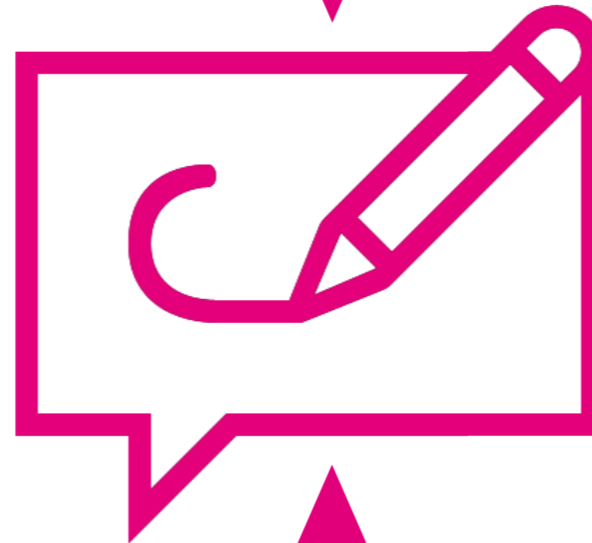
Verranno inoltre predisposti un **cruscotto manageriale** atto a seguire l'andamento degli obiettivi aziendali ed un **programma di blended learning** per il mantenimento delle performance.



## CONSULENZA ED AFFIANCAMENTO NEL PROCESSO DI SELEZIONE DEL PERSONALE

In questa fase Human Academy **affianca il Recruiter** (Agenzia per il lavoro e/o HR aziendale) nel processo di selezione effettuando un'analisi grafologica e la stesura del profilo psicoattitudinale dei candidati, grazie al supporto di un professionista Psicologo – Grafologo, all'interno del suo staff, al fine di individuare i migliori candidati in linea con le richieste aziendali. L'analisi grafologica nel processo di Selezione del personale è un elemento che contraddistingue il dinamismo, la flessibilità e l'unicità di Human Academy.

La **Grafologia** è una disciplina scientifica utilizzata in ambito legale, psicologico, aziendale e pedagogico, il cui oggetto di studio è il gesto grafico spontaneo, la firma e la scrittura. Gesto che, investendo molteplici piani della realtà, dal punto di vista psico-neuro-fisiologico del soggetto scrivente costituisce una mappa della sostanza dell'individuo. **L'analisi della scrittura** permette al grafologo di indagare in ampiezza e in profondità la **personalità dello scrivente**; è uno strumento di fondamentale importanza nella formazione del bilancio delle competenze e si può definire un efficace strumento per la valutazione del personale esterno nella selezione, delle prestazioni e/o potenzialità del personale interno e per eventuali percorsi successivi di orientamento/formazione. La sua applicazione può essere articolata in momenti diversi, all'interno del processo di selezione del personale. La grafologia usata in congiunzione con altre procedure di valutazione **aiuta a selezionare le persone** maggiormente adatte e collocarle nella posizione più appropriata.



L'indagine grafologica pone in luce:

- ▶ • **L'area del problem solving** e le qualità cognitive del candidato in relazione al ruolo da ricoprire (tipi di intelligenza – apprendimento e sue motivazioni – stile cognitivo e capacità di analisi/sintesi – ampiezza di visione – memoria – schematismo/creatività – flessibilità concettuale);
- ▶ • L'area della **motivazione alla realizzazione personale**, gli aspetti volitivi, energetici ed emotivi che possono supportare o viceversa creare situazioni problematiche di tenuta e/o efficacia professionale (leadership/autonomia/gregarità – organizzazione – motivazione alla crescita – tensione al risultato – resistenza allo stress – flessibilità operativa – efficienza e iniziativa – potenziali da mettere in luce – le motivazioni profonde che confermano o meno la consapevolezza di una scelta professionale e le aspettative con cui il soggetto si muove nel mondo del lavoro);
- ▶ • L'area della **relazione**, da cui derivano le capacità di relazionarsi con il proprio lavoro, con le gerarchie aziendali, i colleghi e gli esterni evidenziando di conseguenza le capacità di lavorare proficuamente in team, il livello di autonomia o di relativa incertezza e gregarità (intelligenza sociale – assertività e autopresentazione – capacità di adattamento – capacità comunicative).



# LE AREE DI INTERVENTO

► I nostri partner, leader nel settore dei **Call e Contact Center**, ci hanno contatto per strutturare e realizzare dei progetti formativi rivolti a nuovi e vecchi consulenti, rivolgendoci a:

- Consulenza direzionale call center
- Consulenza per procedure call center
- Formazione manageriale
- Corsi di formazione per operatori di call center
- Consulenza e formazione marketing

► Le principali **aree** su cui lavoriamo, al fine di incrementare le performance aziendali sono le seguenti:

- Produttività, costi e fatturato
- Customer Satisfaction
- Engagement organizzativa
- Controllo di gestione
- Mappatura delle competenze
- Indagini di clima
- Verifica e supporto dell'apprendimento
- Stress lavoro correlato
- Analisi potenzialità e sviluppo commerciale
- Gestione rete vendita
- Sales management
- Telemarketing e servizio clienti
- Promozione, marketing e conquista del cliente

- Progetti outdoor per la leadership, motivazione e sviluppo del personale
- Bilancio di competenze e performance management
- Coaching e Teamworking
- Sviluppo capacità manageriali e soft skills

► L'azione formativa consolidata in questi anni si articola in una **fase d'aula** (due o tre settimane) ed in sessioni di affiancamento in azienda – **training on the job**. Verrà in ogni caso utilizzata la metodologia formativa più adatta, in linea con le richieste aziendali e con la composizione dell'aula.

La formazione d'aula, la predisposizione del materiale formativo e le prove di verifica vengono gestite integralmente dallo staff di Human Academy, in linea con le richieste aziendali.

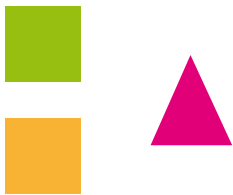
► I **temi trattati** in aula vertono su:

- Formazione specifica di prodotti e servizi
- Formazione specifica sugli applicativi gestionali
- Utilizzo ed applicazioni strumenti informatici specifici del Contact Center
- Formazione specifica sulle competenze trasversali
- La psicologia della comunicazione
- Vendita consulenziale e vendita empatica: espressività e linguaggio emozionale
- L'ascolto attivo
- Training comportamentale - gestione del cliente al telefono: apertura della chiamata (inbound e outbound), la gestione delle obiezioni, la negoziazione e la chiusura telefonica
- Tecniche di vendita e tecniche di persuasione: up selling, cross selling, down selling, storytelling e comunicazione emozionale
- Evitare i comuni errori di vendita

- Le diverse tipologie di cliente
- Motivazione al lavoro di Contact Center
- Strategie per vendere: lavorare per obiettivi
- Training on the job: affiancamenti aziendali e simulazioni di vendita
- Modulo obbligatorio sulla sicurezza sui luoghi di lavoro
- Modulo diritti e doveri dei lavoratori
- Codice della Privacy
- Struttura del contratto proposto

► Il **materiale formativo** verrà predisposto in linea con le esigenze aziendali e dell'aula. Le prove di verifica verteranno su delle valutazioni intermedie al fine di monitorare il costante apprendimento dell'aula ed una valutazione finale complessiva. Si potranno predisporre dei corsi in modalità blended learning per valutare il mantenimento delle performance e degli obiettivi individuali.





---

HUMAN  
ACADEMY

**Human Academy Srl**

Via Machiavelli 15, 34132 Trieste

P.iva: 01236470322

Tel. 040 9751124 | Fax 040 9828046

[www.humanacademy.it](http://www.humanacademy.it) | [info@humanacademy.it](mailto:info@humanacademy.it)