

Percorso formativo Front Office chiavi in mano

La gestione del rapporto con il cittadino

Palermo, 18 luglio 2011

Docente: Sergio Agostinelli

Tutor didattico: Elisabetta Fodde

Programma della giornata

- 9:30 – 9:45 Presentazione della giornata
- 10.00– 12:30 La gestione delle informazioni per il contact center: l'esperienza Linea Amica.
 - CRM (Citizen relationship management): registrare e analizzare le richieste del cittadino;
 - Base di conoscenza: come strutturare e classificare le informazioni in modo da migliorare il servizio di risposta all'utente;
 - Social network e strumenti di ricerca di Linea Amica.
- 12:30 – 15.00 Esercitazione La comunicazione on line dei servizi al cittadino: presentazione dell'attività e lavoro di gruppo
- 15.00 – 15.30 Restituzione dei risultati dei lavori di gruppo e chiusura della giornata

Sede dell'incontro:

Sala Conferenze – Dipartimento Funzione Pubblica

Viale Regione Siciliana, 2226

Palermo