



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI BERGAMO

Dipartimento
di Lettere, Filosofia,
Comunicazione

Corso di Laurea Magistrale in Comunicazione, Informazione, Editoria

Opportunità di TIROCINIO CURRICULARE

Banca di Credito Cooperativo Bergamo e Valli sc

Il tirocinio si rivolge agli studenti del corso magistrale in Comunicazione, Informazione, Editoria interessati ad approfondire, dal punto di vista teorico, procedurale e pratico, la comunicazione ed il *customer care* telefonico nel settore bancario. In particolare, focus dello stage saranno le tecniche di comunicazione telefonica ed i processi aziendali volti alla *customer satisfaction*.

Quadro di riferimento

La *Banca Telefonica* è il servizio che consente ai clienti di ricevere servizi e assistenza via telefono da un operatore della banca. Il cliente che voglia entrare in contatto con la propria banca dovrà solamente digitare il numero telefonico corrispondente e sarà collegato al proprio istituto di credito.

La chiamata del cliente aziona una serie di risorse, umane e tecnologiche, le quali, collegate tra di loro in modo diretto, permettono il compimento dell'attività bancaria. La risposta della banca alla chiamata del cliente potrà strutturarsi in diversi modi: attraverso una risposta diretta a soddisfare direttamente la richiesta del cliente oppure con l'inoltro della chiamata verso il centro interno competente, incaricato di risolvere le specifiche esigenze del cliente.

La comunicazione telefonica rappresenta un canale cruciale di collegamento con i clienti.

L'uso professionale, corretto ed efficace del telefono garantisce maggiore soddisfazione dei clienti e la diffusione della migliore immagine aziendale.

È importante saper attivare un dialogo continuo con il cliente e fornire in tempi rapidi il servizio richiesto, comprendere come vuole essere trattato, valorizzare la soluzione proposta, oppure minimizzare un eventuale disagio, gestendo disservizi in modo professionale e competente.

Altrettanto fondamentale è organizzare un processo interno di supporto efficace all'operatore telefonico:

- garanzia di procedure snelle di interfaccia con i programmi informatici aziendali;
- comunicazione veloce ed attiva con le funzioni interne alla banca.

Obiettivi del tirocinio

Redazione della seconda parte di un manuale di *customer care* per addetti al servizio di banca telefonica, che, con un linguaggio semplice, immediato e l'utilizzo di immagini e schemi, fornirà all'operatore telefonico:

- le linee guida della comunicazione telefonica;
- norme e regole aziendali per il servizio telefonico;



**UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI BERGAMO**

Dipartimento
di Lettere, Filosofia,
Comunicazione

- attraverso la ricerca per parola chiave, indicherà le risposte ai quesiti della clientela, con una sintesi dei temi principali suddivisi per macro-processi aziendali e spiegando l'utilizzo dei relativi programmi informatici.

Struttura del tirocinio

La struttura è la seguente:

- Osservazione presso le filiali per tracciamento dei bisogni della clientela
- Analisi di processi e procedure aziendali
- Redazione manuale

Inizio e durata del tirocinio

L'avvio del progetto di tirocinio è stato programmato per il mese di settembre 2019.
Durata: 250 ore

Candidatura

Per candidarsi, entro il **4 settembre 2019** inviare il proprio curriculum a ufficiopersonale@bgv.bcc.it, specificando nell'oggetto "Tirocinio curricolare magistrale CIE".

Riferimenti

BCC BERGAMO
Bergamo (BG), Via Clara Maffei, 2
Ufficio del Personale
Dott.ssa Nicoletta Caravita Telefono
035-0515006 Mail ufficiopersonale@bgv.bcc.it