

Uno degli strumenti di cui le Organizzazioni non profit - sia di grandi che di piccole dimensioni - si avvalgono per la ricerca di fondi è il **telemarketing**. Il telefono è uno strumento chiave della comunicazione odierna e molte sono le occasioni in cui può essere efficace il suo utilizzo. Alcuni esempi: migliorare la regolarità **dell'afflusso delle donazioni** e delle **quote associative, promuovere il sostegno/l'adozione a distanza, acquisire nuovi donatori, riattivare sostenitori "in sonno", gestire campagne ed eventi speciali** (come la raccolta del **5xmille**)....

Nel caso non si abbia un reparto interno, occorre però attrezzarsi per acquisire gli strumenti necessari per scegliere il fornitore di servizi più rispondente alle nostre esigenze. Per fare questo bisogna sapere cosa è opportuno inserire in un contratto con un Call center, cosa è indispensabile chiedere per avere una gestione ottimale di una campagna, a cosa dobbiamo fare attenzione perché non vengano traslati meccanicamente i format dal mondo profit a quello non profit, quali dati occorre richiedere per monitorare in modo efficace una campagna telefonica....

Per approfondire questi ed altri temi peculiari per una corretta gestione del rapporto con una società di Call center, il Consorzio fare propone una giornata laboratorio su:

“Telemarketing: il non profit incontra il profit”

Obiettivi della giornata

- × Fornire strumenti chiari e semplici per gestire al meglio la relazione con la società di Call center
- × Presidiare le attività affidate alla società di Call center con chiarezza
- × Condividere le basi per la stesura efficace di un testo di telemarketing

Argomenti trattati

- ✓ L'offerta disponibile sul mercato, i contratti degli operatori di Call center
- ✓ Il contratto per la gestione delle chiamate in entrata e in uscita. I punti di attenzione (oggetto, obblighi del fornitore, gestione servizio, monitoraggio e reportistica, corrispettivi)
- ✓ Il testo di telemarketing: le fasi e le basi della comunicazione efficace

Modalità: la giornata sarà dedicata ai temi tecnici e a casi di simulazione per fare acquisire le tematiche in modo concreto, affrontando anche i punti specifici evidenziati dai partecipanti.

Destinatari: chi si occupa di stesura dei contratti e chi gestisce operativamente il Servizio Sostenitori all'interno dell'Organizzazione.

Note organizzative

Data: martedì **26/10/2010**, dalle ore 9,30 alle 17,30

Sede: via A. da Recanate 1, **Milano**, presso la società Mida (fermata della MM Stazione Centrale)

Docente: Valentina Serri, Partner di Risorse Call Center, consulente di organizzazione, formazione e selezione. Ha un'esperienza quindicennale nel mondo dei Call center, in diverse società dove ha occupato ruoli direttivi.

Contributo di partecipazione: € 70,00 (iva inclusa)

Per informazioni: scrivere a formazione@consorziofare.org o telefonare allo 02.66.91.845 (sig.ra Eugenia Spallino)

Il Consorzio fare per lo sviluppo del Non Profit è composto da un gruppo di società di consulenza e da singoli professionisti che hanno deciso di mettere a disposizione dell'area non profit la propria professionalità e la propria esperienza. Il consorzio non ha scopo di lucro ed è stato istituito per perseguire tre fondamentali obiettivi: favorire lo sviluppo di una coerente cultura del management nel non profit, essere un luogo d'incontro e di scambio di esperienze e di "pratiche operative", favorire le organizzazioni del non profit nel perseguimento della loro missione attraverso una corretta applicazione di cultura gestionale che permetta di essere efficaci e competitivi senza perdere identità e idealità. Per avere maggiori informazioni sull'attività del consorzio Fare: www.consorziofare.it
