

XL World România vizează dezvoltarea profesională a angajaților

Standard ocupațional pentru call-center

- compania britanică XL World România, cu sediul în Iași, a inițiat un proiect de dezvoltare a unui nou standard ocupațional pentru activitatea de operator vânzări prin telefon ● angajații XL World oferă servicii specifice în 14 limbi internaționale

Compania XLWorld România a anunțat ieri demararea unui proiect care vizează dezvoltarea unui nou standard ocupațional pentru activitatea de operator vânzări prin telefon. "Elaborarea unui standard național pentru ocupația de operator de vânzări prin telefon este necesară, întrucât acesta se constituie într-o abordare inovatoare, profesionistă, pentru stabilirea unor programe de instruire adecvate cerințelor pieței, formarea profesională a operatorilor, evaluarea formării și competențelor acumulate, urmărirea desfășurării corespunzătoare a activităților la locul de muncă", a declarat Christian Guiggiani, manager de proiect al companiei. Proiectul se va desfășura pe o perioadă de 10 luni și presupune trei etape de dezvoltare. Primele două vor consta în sesiuni de training, iar ultimă se referă la verificarea și validarea de către Consiliul Național de Formare Profesională a Adulților (CNFPA). Beneficiarii acestui proiect sunt cei 1.000 de angajați ai companiei și partenerii XL World, dar și IMM-urile care activează în domeniul call-center.

Pentru primele două sesiuni, adresate resurselor umane, XL World propune mai multe etape de învățare pentru membrii companiei. "Politica de formare a resurselor umane este o componentă de bază a strategiei noastre de dezvoltare. În cadrul acestui proiect organizăm un program intern de instruire pentru managementul de vârf și cel mediu, precum și sesiuni de instruire în domeniile vânzări, telemarketing și asistență clienți pentru angajații XL World din Iași și Bacău", a declarat Franco Carugo, manager resurse umane.

"Impactul acestui proiect se va răsfrânge și asupra furnizorilor de formare profesională, deoarece, de la aprobarea standardului ocupațional, acesta devine standard național, public, și poate fi utilizat în formarea profesională a operatorilor call-center", a mai precizat Christian Guiggiani.

Proiectul inițiat de XL World are o valoare totală de 62.800 euro, din care 48.730 de euro reprezintă o finanțare nerambursabilă Pharé, iar diferența este asigurată din sursele proprii ale companiei.



XL World oferă servicii în 14 limbi internaționale

Standardul ocupațional reprezintă un instrument aprobat de CNFPA, care certifică posibilitățile unei companii pentru dezvoltarea și eficientizarea activităților desfășurate. În acest mod, firmele au un instrument de dezvoltare profesională a angajaților.

XL World este o companie britanică specializată în serviciile de outsourcing și

call center. Serviciile puse la dispoziția clienților de către reprezentanța World în România sunt centrele în străine (telemarketing, cercetări de și serviciu clienți) și serviciile BPO, include serviciile IT. Serviciile companiei sunt oferite în 14 limbi internaționale. XL World România are sediul în Iași și își desfășoară activitatea în Băneasa și Oradea. Din dorința de a desfășura alte activități culturale, sociale și sportive, XL World a înființat fundația Rinascimento.

Alina AGAVRILO