



Il tuo browser (Apple Safari 4) non è aggiornato e potrebbe non visualizzare correttamente le pagine di questo e altri siti. [Aggiorna il tuo browser!](#) Ti consigliamo di scaricare

[Google Chrome](#) o [Mozilla Firefox](#)

X

Follow @ifoglio_it



entra nel Foglio | [abbonati](#) | [newsletter](#) | [conosci i foglianti](#) | [scrivi al direttore](#) | [FAQ](#) [cerca](#) [↶](#)



LEGGI EDIZIONE

ACQUISTA EDIZIONE

IL FOGLIO

IMMIGRAZIONE | BREXIT | LEGA | RUSSIA 2018

[home](#) [b](#) [elefantino](#) [politica](#) [economia](#) [chiesa](#) [esteri](#) [magazine](#) [editoriali](#) [cultura](#) [lettere](#) [meteo](#) [blog](#) [lo sfoglio](#) [il foglio tv](#) [sezioni](#) [v](#)

adn kronos

Lavoro: Zeuner, per dipendenti call center è un impiego pieno di soddisfazioni

9 Luglio 2018 alle 14:00

Milano, 9 lug. (Labitalia) - "Noi, lavoratori di call center: così rispondiamo alla maleducazione e il nostro non è un ripiego, anzi ci togliamo parecchie soddisfazioni". E' quanto emerge da un'indagine svolta tra i dipendenti del call center italiano Zeuner, fondato nel 2010 a Seveso (Monza Brianza), nell'hinterland milanese, e che conta 135 collaboratori, 1,7 milioni di fatturato nel 2017, che investe nel benessere dei propri collaboratori. "Ciò -sostiene l'azienda- in coerenza con la sua storia: Zeuner utilizza personale al 100% italiano, non ha mai aperto uffici né all'estero né in Sud Italia e rinuncia ai clienti della telefonia, settore che prevede un livello di redemption molto basso che 'stressa' gli operatori. Zeuner, che ha clienti come Alcon Italia, Desa Pharma, Disney Italia, Editoriale Domus, Edizioni Condé Nast, Hearst Magazine Italia Spa, Lojack Italia, Manetti&Roberts, Manutan Italia, Mondadori, Nestlé Italia, Pagine SI!, Sandoz Novartis, Ticketone (ma anche realtà più piccole, dalla piccola azienda al commerciante allo studio professionale) ha così realizzato una fotografia dei suoi collaboratori".

I laureati sono circa il 10%, i collaboratori in possesso di licenza di scuola secondaria di primo grado il 36%, i diplomati il 54%. Le donne la maggioranza (circa 77%). Il part time (82%) predomina sul full time. Nella sua analisi Zeuner ha raccolto le storie di tre lavoratori tipo: una mamma, un lavoratore di lungo periodo uno studente.

"Ero disoccupata e aspirante critica d'arte -racconta Chiara Carnieletto, 41 anni, una figlia di 12 e un figlio di sette anni in azienda dal 2012- e alla ricerca di un lavoro che mi permettesse di gestire in maniera autonoma i miei impegni familiari. In questa azienda ho scelto il part time. La mattina posso accompagnare i figli a scuola prima di recarmi sul luogo di lavoro. Il pomeriggio esco rispettando i tempi della scuola, vado a prendere i figli,

poi facciamo i compiti insieme e li accompagno a fare altre attività extrascolastiche".

"E' -assicura- un grande vantaggio: ho amiche che non lavorano o vi hanno rinunciato.

Se lo fanno, si affidano alla baby sitter, molto costosa, o ai nonni, che giustamente possono anche rifiutarsi. Ci accusano di disturbare ma ciò dipende dal tipo di cliente e di attività: quelle di back office sono molto vantaggiose in questo senso. L'importante è mantenere la calma e non rispondere alle provocazioni".

"Mi sono diplomato in una scuola di moda -ricorda Bherlyn Gregorio, 34 anni, single, in azienda dal 2010, con contratto a tempo indeterminato- e dopo gli studi ho lavorato come commessa in un negozio di via Montenapoleone. Era molto faticoso, dovevo stare in piedi a lungo e venivo pagata poco. Ho deciso, quindi, di provare col call center. E' un'attività molto stimolante, professionale e anche ricca di soddisfazioni nella relazione col cliente. Ci sono tanti pregiudizi intorno alla nostra professione. In realtà, grazie ad essa ho trovato un mio equilibrio, non la vivo assolutamente come un ripiego, ma come una scelta di vita che mi dà soddisfazione e sicurezza nel futuro".

"Come tutti gli studenti -dice Lorenzo Spinelli, 21 anni, in Zeuner dal 2015 che frequenta la facoltà di Economia- avevo la necessità di non essere economicamente a carico della mia famiglia. La soluzione del call center è sorprendente per come mi aiuta a conciliare studio e lavoro. Il mattino e il primo pomeriggio frequento l'università e studio, poi la sera, intorno alle 18, sono già in postazione. C'è grande comprensione da parte dell'azienda, così se ho un esame nel tardo pomeriggio, mi consentono di affrontarlo senza problemi".

"Non è una scelta definitiva, un ripiego, ma utile -sottolinea- anche sotto l'aspetto professionale: la capacità di lavorare in team e comunicare coi clienti torneranno utili nella professione di domani legata ai miei studi. Come l'attitudine a contrastare quella che talvolta può sembrare la maleducazione dei clienti cui dobbiamo opporci con la nostra educazione e cercando di capire le loro ragioni".

"I pregiudizi -afferma Vittorio Figini, fondatore di Zeuner- intorno alla professione sono molti: dall'aspetto economico alla relazione coi clienti. È naturale vista la situazione, con aziende che inducono distorsioni di mercato, squilibri concorrenziali ed esuberi gestiti con contratti di solidarietà a carico dello Stato. L'abbattimento dei costi ha determinato una delocalizzazione sempre più considerevole in Romania, Croazia, Bulgaria, Albania e Tunisia. C'è poi un'anomalia interna con collocazione dei call center nelle regioni meridionali: solo in Calabria gli addetti sono circa 15mila". "Con la formazione -sostiene- la ricerca di un clima aziendale positivo, la motivazione, la tecnologia che semplifica il lavoro, lavorare in un call center può essere la scelta migliore per chi vuole fare questo mestiere a vita, ma anche la mamma, lo studente, chi vuole cambiare o è andato in pensione".

Questi indicatori possono riassumersi nel concetto di flessibilità. “Un vantaggio: non solo dal punto di vista contrattuale -dichiara Marco Carloni, amministratore delegato di Zeuner- ma come scelta e opportunità di conciliare la vita familiare con quella professionale per quanto riguarda i collaboratori. La flessibilità si traduce in un’opportunità anche per il call center, che ha meno costi fissi. I vantaggi si riflettono anche sotto l’aspetto del servizio”. “Più flessibilità -sostiene Carloni- significa meno stress degli operatori, quindi più concentrazione, qualità e trasparenza del servizio. Atteggiamento che può essere rafforzato da un codice etico o dalla rinuncia, come è il nostro caso, ai clienti della telefonia, un settore dei più frustranti per un operatore di call center vista la scarsa retention. La flessibilità poi garantisce le due caratteristiche che sono il valore aggiunto per un call center come Zeuner: la fedeltà degli operatori e la competenza”.

Lascia il tuo commento

Testo

Caratteri rimanenti: 1000

INVIA

SERVIZI



FACEBOOK



TWITTER



INSTAGRAM



NEWSLETTER



RSS

Questo sito utilizza cookie tecnici e, previa tua autorizzazione, di profilazione, propri o di terze parti, per inviarti pubblicità in linea con le tue preferenze. Se vuoi saperne di più circa i cookie pubblicitari clicca il link “**Maggiori informazioni**”. Se vuoi saperne di più circa i cookie tecnici o negare il consenso a tutti o alcuni di loro [clicca qui](#). Scorrendo questa pagina o cliccando su qualsiasi suo elemento così come su “**Accetto**”, acconsenti all’uso di tutti i cookie.

ACCETTO

[Maggiori informazioni](#)

Puoi cambiare la tua scelta in qualsiasi momento nel [nostro centro privacy](#)