

IL CALL CENTER DI SEVESO



PIANETA ZEUNER

«Non chiamateci rompiscatole»

La metà ha laurea o diploma, bandita la vendita di telefonia: stressa

di SONIA RONCONI

- SEVESO -

IL CALL CENTER italiano Zeuner, fondato nel 2010 a Seveso, con i suoi 135 collaboratori e 1,7 milioni di fatturato nel 2017 risponde ai tanti utenti che si lamentano che i call center disturbano in continuazione.

L'AZIENDA sevesina utilizza personale al 100 per cento italiano, tutti operanti nella sede centrale di Seveso, non ha mai aperto uffici né all'estero né in Sud Italia e rinuncia a cercare clienti per la telefonia, settore che prevede un livello di performance molto basso che stressa gli operatori. Al contrario offre servizi.

Zeuner, che vanta 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 realizzato una fotografia dei suoi collaboratori. «I laureati sono circa il 10 per cento, i collaboratori in possesso di licenza di scuola secondaria di primo grado il 36 per cento,

i diplomati il 54 per cento - racconta il sevesino Vittorio Figini, presidente della Zeuner -. Le donne la maggioranza (circa 77 per cento). Il part time (82 per cento) predomina sul full time». «Ero disoccupata e aspirante critica d'arte - racconta Chiara Carnieletto, 41 anni, una figlia di 12 e un figlio di 7 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

REALTÀ LOCALE
Fondata nel 2010
vanta 135 collaboratori
e 1,7 milioni di fatturato

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. È un grande vantaggio, ho amiche che non lavorano o ci 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 diplomata in una scuola di moda - ricorda Bherlyn Gregorio, 34 anni, single, in azienda dal 2010, con contratto a tempo indeterminato. - 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. È 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».

Lorenzo Spinelli, 21 anni, in Zeuner dal 2015, frequenta la facoltà di Economia con soddisfazione: «Come tutti gli studenti, avevo la necessità di non essere economicamente a carico della mia famiglia. La soluzione del call center mi

I VERTICI
Sotto Vittorio Figini
presidente Zeuner
A destra
Marco Carloni
amministratore
delegato



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 anche sotto l'aspetto professionale: la capacità di lavorare in team e comunicare coi clienti torneranno utili nella professione di domani. 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».

© RIPRODUZIONE RISERVATA

I PROTAGONISTI



Bherlyn
GREGORIO

È un'attività stimolante e ricca di soddisfazioni nella relazione col cliente. Ci sono tanti pregiudizi intorno alla nostra professione



Lorenzo
SPINELLI

Il mattino frequento l'università e studio. La sera intorno alle 18 sono già in postazione. C'è grande comprensione da parte dell'azienda



Chiara
CARNIELETTO

Ci accusano di disturbare ma ciò dipende dal tipo di cliente e di attività: l'importante è mantenere la calma e non rispondere alle provocazioni