

I tuoi dati e le tue applicazioni in Cloud sono sicuri?
 Scopriilo con il webinar di Lutech e Check Point
12 Luglio 2018 alle Ore 11:00

ISCRIVITI AL WEBINAR

**l'intelligenza distribuita
 nella fabbrica del futuro**

Home > News > Call center, non sono tutti uguali

Call center, non sono tutti uguali

Da Redazione BitMAT - 10/07/2018



Zeuner, call center dell'hinterland milanese, rifiuta le delocalizzazioni e i clienti della telefonia



Il comparto dei call center occupa in Italia circa 80mila persone, ed è spesso sotto i riflettori. Oltre alle lamentele dei clienti ("Ci disturbano e chiamano in continuazione"), al centro della discussione ci sono **gli stipendi, la delocalizzazione delle sedi all'estero, e provvedimenti legislativi** come il recente obbligo se richiesto della risposta da un call center italiano. Nessuno si era però finora posto il problema degli **aspetti psicologici e umani dei lavoratori** di call center, spesso oggetto di insulti e maleducazione da parte dei clienti, e di come gli operatori affrontano tutto questo.

Ad approfondire l'argomento ci ha pensato il call center italiano **Zeuner**, fondato nel 2010 a Seveso, nell'hinterland milanese. 135 collaboratori, 1,7 milioni di fatturato nel 2017, il call center investe nel benessere dei propri collaboratori e ha realizzato un censimento della loro soddisfazione. Ciò in coerenza con la sua storia: Zeuner utilizza personale al 100% italiano, tutti operanti nella sede centrale di Seveso, 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 SII!, 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



Newsletter

Iscriviti alla Newsletter per ricevere gli aggiornamenti dai portali di BitMAT Edizioni.

Iscriviti Adesso

BitMATv - I video di BitMAT



TTG 1° LUGLIO 2018
 01/07/2018



**LA DIGITAL TRANSFORMATION
 PUÒ AVVENIRE ANCHE A PICCOLI
 PASSI**
 20/06/2018

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 Carneletto**, 41 anni, una figlia di 12 e un figlio di 7, 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. È 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."*

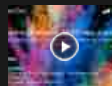
*"Mi sono diplomato in una scuola di moda – dice **Bherlyn Gregorio**, 34 anni, single, in azienda dal 2010, con contratto a tempo indeterminato. Dopo gli studi ho lavorato come commessa in un negozio di via Montenapoleone. Era molto faticoso, dovevo stare in piedi a lungo e venivo pagata poco. Ho deciso 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."*

*"Come tutti gli studenti – spiega **Lorenzo Spinelli**, 21 anni, in Zeuner dal 2015 che frequenta la facoltà di Economia con soddisfazione – 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 18:00, 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 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 intorno alla professione sono molti – afferma **Vittorio Figini**, fondatore di Zeuner – dall'aspetto economico alla relazione coi clienti. È naturale vista la situazione, con aziende che inducono distorsioni di mercato, squilibri concorrenziali ed esuberanti 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, 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."*



PICCOLI NELLE DIMENSIONI, GRANDI NELLE PRESTAZIONI
 18/06/2018



TTG 15 GIUGNO 2018
 15/06/2018



I più letti



Assicurazioni: clienti sempre meno soddisfatti
 Redazione BitMAT - 02/03/2015



Il mondo dei Bitcoin chiuso e razzista?
 Redazione BitMAT - 27/07/2017



Arriva Rozena: torna il malware fileless
 Redazione BitMAT - 04/07/2018



Mobile



Buddybank, il nuovo modello di banca digitale powered by UniCredit
 Redazione BitMAT - 30/01/2018

Questi indicatori possono riassumersi nel concetto di **flessibilità**. *"Un vantaggio. Non solo dal punto di vista contrattuale dichiara **Marco Carloni**, AD 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 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. Infine la flessibilità garantisce le due caratteristiche che sono il valore aggiunto per un call center come Zeuner: la fedeltà degli operatori e la competenza."*



TAGS Call center Zeuner

👍 Mi piace 0

Articolo precedente

Relex Solutions nomina Stefano Scandelli
 Senior Vice President Sales EMEA



CopyCat, il malware che ha infettato 14 milioni di dispositivi Android

Redazione BitMAT - 06/07/2017



Mobile commerce: un mercato non semplice!

Redazione BitMAT - 30/05/2018

Digital Communication



11. Come costruire il Personal Branding

Redazione BitMAT - 23/04/2018



10. Comunicare nell'Era Digitale – Gli Influencer

Redazione BitMAT - 16/04/2018



8. Comunicare nell'Era Digitale – Gli Influencer

Redazione BitMAT - 09/04/2018



Redazione BitMAT

<https://www.bitmat.it/>

BitMAT Edizioni è una casa editrice che ha sede a Milano con una copertura a 360° per quanto riguarda la comunicazione rivolta agli specialisti dell'Information & Communication Technology.



Articoli correlati

Di più dello stesso autore



Customer care, no al software di Sky che controlla gli operatori: non può essere considerato "strumento di lavoro"



INGO SPA: Marco Durante è il nuovo CEO e presidente del CdA



Insieme allo smart working arriva la virtual assistant

