



*Ricerche on-line*

**“Guadagni degli operatori di call center”**

*Elaborazione risultati*

*Campione composto da 104 risposte*

*Periodo di rilevazione: Novembre 2002*

| <b>Operatori di call center<br/>Compensi orari lordi medi</b>  | <b>euro</b> | <b>indice</b> |
|--|-------------|---------------|
| collaboratori coordinati continuativi  | <b>5,43</b> | 100           |
| contratto formazione lavoro  | <b>6,58</b> | 121           |
| contratto trasporti  | <b>6,76</b> | 124           |
| contratto assicurazioni  | <b>6,79</b> | 125           |
| contratto commercio  | <b>6,86</b> | 126           |
| contratto metalmeccanici/industria   | <b>6,91</b> | 127           |
| contratto telecomunicazioni  | <b>6,99</b> | 129           |
| contratto credito/bancario   | <b>7,46</b> | 137           |
| <p>Operatori di front office con 1-2 anni di esperienza, senza particolari skill per quanto riguarda le lingue.<br/>           Senza includere incentivi e benefit, senza considerare gli istituti contrattuali differiti (es. tfr e tredicesima) e impiegando per il calcolo del compenso il divisore 168 ore/mese.<br/>           Fonte: Osservatorio Club CMMC 2003</p> |             |               |

## **Operatori di call center Livelli contrattuali di riferimento**

|                          |                               |
|--------------------------|-------------------------------|
| trasporti                | 3° livello                    |
| assicurazioni            | addetti c.c. livello 2 e 1    |
| commercio                | 4° e 5° livello               |
| metalmeccanici/industria | 4° livello                    |
| telecomunicazioni        | 4° e 3° livello               |
| credito/bancario         | 3° area profess.le 1° livello |

Fonte: Osservatorio Club CMMC 2003