

«Siamo sempre attenti alle persone»

COSÌ ANDREA MARTINI, CUSTOMER CENTER MANAGER, SPIEGA L'IMPORTANTE RICONOSCIMENTO OTTENUTO DALL'AZIENDA TORINESE PER QUANTO RIGUARDA LA CRESCITA DELLE RISORSE UMANE

È un'azienda con oltre 35 anni di storia, fa parte della galassia Fiat ed è un marchio storico sinonimo di veicoli industriali di qualità. È Iveco, una realtà con 25mila dipendenti sparsi tra 24 stabilimenti, 11 Paesi del mondo e cinque continenti. Un colosso, insomma, che dimostra attenzione alla qualità non solo per quanto riguarda la produzione di veicoli, ma anche per le proprie persone, come spiega a Workshop Andrea Martini (nella foto), Customer center manager dell'azienda torinese.

Iveco proprio a gennaio è stata insignita del prestigioso Premio Relazione con il Cliente cittadino per quanto riguarda la crescita delle risorse umane. Che cosa rappresenta per l'azienda questo riconoscimento?

È un riconoscimento che certifica l'impegno che Iveco ha sempre cercato di dedicare alla crescita e allo sviluppo delle proprie persone. All'interno del Customer center Iveco l'attenzione alle esigenze dell'individuo deve essere particolarmente alta in quanto, fornendo un servizio 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno, le persone sono messe a dura prova. Occorre focalizzarsi a cogliere fin da subito segnali che manifestino esigenze specifiche per ogni agente e intervenire con rapidità ed efficacia. Il riscontro si ha con l'attenzione che le persone sono in grado di riversare sui clienti che assistiamo in Europa e ha un impatto diretto sulla "customer satisfaction".

IL LAVORO IN SOMMINISTRAZIONE CI CONSENTE UN BUON LIVELLO DI FLESSIBILITÀ

Da quanto tempo vi avvalete del lavoro in somministrazione? Quali i vantaggi di questa modalità all'interno della gestione delle risorse umane in Iveco?

Come Customer center ci avvaliamo del lavoro in somministrazione dal 1999. Il vantaggio risiede sicuramente nell'aver un maggiore bacino da cui poter attingere i migliori talenti o le migliori competenze e anche nella possibilità di avere un buon livello di flessibilità, per far fronte alle frequenti variazioni delle nostre attività.

Come definirebbe i vostri rapporti con Randstad?

Randstad è nostro partner da diversi anni

e la collaborazione è sempre stata all'altezza delle aspettative. Nel corso del tempo è stata in grado di seguirci nella nostra evoluzione fornendo il supporto che una realtà sfaccettata e complessa come la nostra richiede. Il reperimento di risorse con altissime competenze linguistiche è sempre stato una garanzia per noi anche su skill, particolarmente difficili da reperire nel mercato locale.

E come si potrebbero evolvere i rapporti tra Randstad e Iveco in futuro?

Sicuramente puntiamo a consolidare quanto di positivo è stato costruito in tutti questi anni. Accanto a questo l'azienda richiede un impegno sempre maggiore nella velocità di reazione alla ricerca di nuovi profili. È, questa, una necessità che il mondo in cui operiamo richiede e che dobbiamo trasferire alle aziende come Randstad che ci seguono in questo percorso. ■

