

Tecnologie e ascolto dei clienti

«Il call center non è precario». È il messaggio che Mario Massone, fondatore del Cmmc (Customer management multimedia center) — associazione che funziona come punto di dibattito, centro studi e formazione del settore call center e servizi di Cmm — sta lanciando tra i responsabili e i manager, in un tour di incontri per tutta Italia.

A che cosa si riferisce parlando di quel che non è precario? C'è bisogno di ricordarlo anche ai responsabili?



Mario Massone

Si, basta vedere come il termine call center sembri sparito, come se ci vergognassimo anche noi a usare questo nome. Invece i numeri continuano a crescere, perché molte aziende committenti considerano già gli outsourceer come partner dei servizi, e perché lavorare con il call center è conveniente. Bisogna andare al di là della metafora «call center uguale precarietà»: o diciamo una buona volta che tutta la nostra società è precaria oppure, anziché piangerci addosso, chiariamo che dobbia-

mo lavorare in condizioni organizzative diverse. Ciò significa valorizzare sempre più le nostre competenze sui processi di gestione e relazione con il cliente. Questo è il nostro mestiere, sia nell'in-house che nell'outsourcing.

Vuol dire che bisogna convincere prima di tutto il committente per gli outsourceer o, se il call center è interno, il boss dell'azienda sul fatto che il ruolo della struttura e di chi ci lavora non è di poco valore, quindi "precarizzabile"?

Bisogna agire sulla percezione del committente, sul fatto che il call center è importante perché è l'unica struttura che permette di conoscere il cliente, o il cittadino, dal punto di vista del consumo, di cosa vuole e di come pensa. È un nuovo modo di comunicare con e dall'azienda o l'ente. Siamo l'organizzazione che tutti avranno nei prossimi anni, quindi bisogna preparare i call center e le professioni del futuro.

Però la percezione generale, a ogni livello, non è questa. Quando si parla di call center si parla di lavoro discontornato, di retribuzioni agli operatori di pochi euro all'ora e di gestori che hanno paura di andare fuori merca-



Sensori. Gli operatori di call center presidiano il front line e rappresentano il primo punto di contatto e di conoscenza delle esigenze della clientela (fotogramma)

to applicando la normativa. Cesare Damiano lunedì a Ivrea ha parlato di concorrenza sleale tra imprese, dicendo che se si tollera il lavoro sottopagato, dequalificato e precario di alcune imprese, quelle regolari e trasparenti rischiano di uscire dal mercato. E che l'obiettivo è individuare il lavoro subordinato per dare stabilità e cambiare le modalità di organizzazione del lavoro.

Il problema vero resta il fatto che i margini dei gestori sono scarsi, perché i commi-

tenti non danno la giusta attenzione al servizio al cliente. È chiaro che se a te entrano sette euro, il compenso per chi lavora va a quattro. Le aziende rischiano mercato, devono mettere a disposizione risorse senza avere certezza che le potranno avere.

Le aziende rischiano mercato, devono mettere a disposizione risorse senza avere certezza che le potranno avere.

In che modo?

La valorizzazione delle risorse umane attraverso la flessibilità e il tempo indeterminato può avvenire nel modo più veloce attraverso le agenzie del lavoro, che non sono state ben utilizzate mentre sono l'asse mancante. Le agenzie per il lavoro assumono, applicano il contratto di categoria, dispongono di un fondo per la formazione che, ampliato nella sua funzione, può diventare un ulteriore paracadute se utilizzato

Un servizio in crescita che tutti avranno nel futuro

nei passaggi tra un lavoro e l'altro.

L'evoluzione tecnologica può avere un ruolo?

Sì, perché valorizza il lavoro specializzato, l'operatore diventa un professionista a cui non si chiede conto di rispondere in fretta o con gentilezza. Il contenuto diventa importante, e in questo chi risponde deve essere supportato con sistemi innovativi e preparazione sui temi e sulle modalità di relazione con il cliente, che oggi è molto più informato di un tempo.

Il ministro parla di una «linea di non-taglio immateriale, senza pause e senza drift». Chi sono gli operatori, i "rep"?

Al di là dei numeri - 250mila in Italia, 8mila in Piemonte — la cosa importante è che sono molto diversi tra loro e questo è un bene. Non è più l'operaio anni 60, sono istruiti, hanno esigenze diverse, non necessariamente quella del posto fisso. C'è chi dice «ho scelto di fare questo mestiere perché mi sta bene», perché ha già maturato una serie di scelte. In certe situazioni invece è vero quel che ha visto il ministro.