



la sfida del customer service: come il welfare migliora la retention.



Giovedì 26 marzo
ore 12:00 - 13:00
Online

Gestire un Customer Service in settori ad alta intensità significa affrontare sfide quotidiane e complesse: picchi stagionali, richieste sempre più esigenti, avvento dell'AI e la necessità di mantenere standard di servizio eccellenti. In questo scenario, **alto turnover** e **difficoltà di reclutamento** non sono solo costi operativi, ma freni reali alla competitività e alla customer satisfaction. La soluzione non è più solo cercare nuovi talenti, ma **trattenere e valorizzare le persone che fanno la differenza ogni giorno**.

Siamo lieti di invitarti al nostro webinar pensato per esplorare come il **Welfare Aziendale** possa trasformarsi nella tua leva strategica più potente per:

- **Abbattere il turnover:** fidelizzare gli operatori riducendo i costi di recruiting e formazione continua
- **Aumentare l'engagement:** migliorare l'atmosfera di lavoro e la motivazione, impattando direttamente sulla qualità del servizio offerto al cliente finale
- **Rafforzare l'Employer Branding:** posizionando la tua azienda come employer di successo anche per profili customer care ad alta specializzazione

Approfondiremo le dinamiche del settore con:

- **Paola Ceccherini**, Specialty Manager Contact Center & Customer Service, Randstad Italia
- **Mario Massone**, fondatore Club CMMC, Customer Management Multimedia Competence
- **Marzia Adelfio**, Team Leader Sales Welfare, Randstad Italia
- **Aglaia Carenza**, Teleperformance Italia

Questo appuntamento è pensato per te, che guidi le risorse umane in realtà dove il cliente è al centro e cerchi strumenti concreti per trasformare la gestione del personale in un vantaggio competitivo duraturo.

Iscriviti se sei un HR Manager, un Responsabile di Customer Service o un decision maker.

[per iscriversi al webinar, cliccare qui](#)