

AZIENDE

Porte aperte al call center

Giornata di familiarizzazione nella sede di Bonprix

Bonprix e Getaline hanno festeggiato nei giorni scorsi a Valdengo la Giornata del call-center con programmi di familiarizzazione rivolti al pubblico, nell'ottica di mostrare da vicino l'azienda e il suo spazio lavorativo. Si sono svolti tour del magazzino anche per i familiari con visita al *sorter* che viaggia ad una velocità di smistamento pari a due metri al secondo e al call-

ceve da 2500 a 7800 telefonate al giorno. Lo sviluppo dell'azienda è incentrato su tre canali: ca-

talogo, web - con il 24 % degli ordini - e punti vendita, oltre 100 nei prossimi anni. Da Valdengo si lavora anche per la Svizzera, l'Austria, la Slovenia, la Croazia, la Svezia.

I familiari dei collaboratori hanno affiancato gli operatori telefonici che lavorano a contatto con la clientela per farsi un'idea concreta di un'attività che vede proprio nella relazione con il cliente il punto di forza dei servizi offerti. In

Bonprix, la formazione dell'operatore telefonico si basa su 40 ore di tecnica comunicativa e teorica di base, 20 ore di formazione tecnica sul sistema operativo aziendale, 10 ore di formazione sul prodotto, 20 ore di tecnica avanzata e procedure aziendali, 16 ore di orientamento al cliente. Un minimo di 116 ore di formazione all'anno, tavoli di lavoro e incontri continui.

«Gestiamo quasi 1 milione di telefonate all'anno - afferma Stephan El-sner, direttore generale Bonprix Italia, che

aggiunte ai 130.000 buoni postali, 93.000 fax, 280mila contatti web, 2350 ordini dei collaboratori e altri contatti totalizzano quasi 2 milioni di contatti, un sistema complesso e di qualità».

Decine le realtà lavorative di tutta Italia che hanno celebrato questa giornata dedicata al mondo dei call center: 200mila realtà nel mondo, con circa 11 milioni di persone, che diventano 2.200 con 300.000 addetti in Italia.

*Iniziativa
nella sede
di Valdengo*

