

■ VALDENGO

Bonprix ha festeggiato la giornata del call-center

VALDENGO (fes) Bonprix e Getaline hanno festeggiato mercoledì a Valdengo la giornata del call-center, 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 all'efficientissimo sorter che viaggia ad una velocità di smistamento pari a due metri al secondo e al call-center che riceve da 2500 a 7800 telefonate al giorno. 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.

“Siamo sempre più orgogliosi di essere all'avanguardia per formazione e tecnologia – dice Antonella Pella, direttore risorse umane. Investiamo molto sulle persone per stare al passo con le aspettative e le richieste dei clienti e sulla tecnologia. Sappiamo rispondere gentilmente al cliente ma anche essere il suo consulente personale per consigliare il capo più adatto a lui e alla sua famiglia”.

