



Pronto? Risponde la Call Center

*I call center non sono più solo
luoghi di precariato e sfruttamento.
Possono diventare un trampolino
per sviluppare i propri talenti*

DI MAURIZIO CARUCCI

A dar retta a film come *Tutta la vita davanti*, i call center sembrano essere solo il regno dello sfruttamento e del precariato. È anche diffusa l'opinione che i giovani che li popolano considerino quel "posto" come transitorio. Una piccola tappa lungo un percorso che potrebbe condurli verso occupazioni più gratificanti, corrispondenti agli studi fatti: una sorta di trampolino di lancio. Certo, situazioni negative, di sfruttamento, esistono. Nonostante i pregiudizi, però, i call center rappresentano un settore di tutto rispetto: quello in *outsourcing* (esclusi dunque i call center interni alle singole aziende) produce un fatturato di poco inferiore al miliardo di euro, con 70-80 mila addetti, la maggioranza dei quali assunti con contratto di lavoro subordinato. Una realtà di oltre un centinaio di imprese (si arriva a più di 200 se si contano le piccole strutture sotto le 20 postazioni).

Capita, così, che persone che hanno intrapreso questo lavoro per rispondere a esigenze contingenti e in una prospettiva di breve termine, magari in attesa del lavoro a loro più congeniale, abbiano finito per trovarlo proprio dove meno se lo sarebbero aspettato, cioè nell'azienda che consideravano "di passaggio". «Attraverso l'esperienza di operatore - spiega Paolo Saibeni, amministratore unico di Mastercom - grazie anche a un sostegno formativo, passano praticamente tutte le persone che ricoprono i diversi livelli di responsabilità nelle strutture: team leader e responsa-

bili di call center. Gli esempi non mancano: persone entrate come operatrici e operatori sono state poi inserite nel back office, al controllo qualità, nell'area commerciale, nell'area vendite, nell'area tecnica, nella formazione. In passato c'è stato chi, forte del proprio curriculum di studi, ha assunto la responsabilità della selezione del personale o ha sfruttato le proprie competenze nella grafica all'interno dell'area comunicazione». Anche in altre imprese vi sono casi del genere. Alla Call & Call, per esempio, Thomas, 31 anni, da due anni, è il call center manager della sede di Casarano, nel Salento: gestisce 280 dipendenti assunti a tempo indeterminato e solo tre anni fa si occupava di reporting nella sede di Genova. Oppure Eleonora, 37 anni, ha iniziato a lavorare a La Spezia come semplice operatrice alla fine del 2002: da quasi tre anni è call center manager della sede e gestisce qualcosa come 570 dipendenti assunti a tempo indeterminato.

«È vero - sottolinea Simona Carugati, responsabile della Divisione Contact Center di Gi Group -: esistono realtà negative, ma ce ne sono altre molto attente alla formazione. Lavorare in un call center aiuta ad acquisire quelle capacità trasversali utili anche in altre professioni: problem solving, gestione del tempo, lavorare per obiettivi, avere rapporti e relazioni con i clienti e i colleghi». Secondo Barbara Bruno, responsabile Selezione e organizzazione di Gi Group, sta anche cambiando la tipologia di chi intende diventare operatore: «Prima le candidature che

ci arrivavano erano in maggioranza di donne e studenti. Ora, anche per colpa della crisi, ci giungono curricula di uomini di oltre 50 anni che hanno perso il posto di lavoro e tentano di ricollocarsi o riqualificarsi sul mercato».

In molti casi, infatti, i call center stanno rappresentando l'ancora di salvezza per tanti lavoratori in difficoltà. «Riceviamo in media 20 curricula al mese - confida Anna Melli, responsabile Divisione Call Center di Open job -, anche di uomini intorno ai 45 anni. Il nostro è un call center piccolo, che fa da supporto alla nostra rete commerciale: sono 13 dipendenti a tempo indeterminato, quasi tutti appartenenti alle categorie protette».

Il call center, insomma, non va demonizzato. Non solo perché i giovani possono apprendere la cultura del lavoro. Operare su turni o part time, inoltre, consente a uno studente o a una studentessa di continuare la propria carriera scolastica o universitaria. Mentre una mamma è in grado di conciliare la famiglia con l'attività lavorativa. E soprattutto è un'occa-



■ SELPRESS ■
www.selpress.com

sione di mettere alla prova le proprie capacità, con la possibilità di trasformarsi da trampolino di lancio a palestra per talenti.

Per **Domenico Di Gravina, direttore generale di Articolo 1**, esistono diversi modi per cercare di trattenere coloro che sono veramente dotati: «Cerchiamo di agevolarli, in particolare modo nei trasporti, visto che gli orari sono spesso su turni, alcuni dei quali finiscono molto tardi, quando il servizio dei mezzi è già terminato. Rimborsiamo le spese di viaggio e, in alcuni casi, abbiamo istituito dei servizi di navetta. Per i più bravi, poi, ci sono incentivi e premi che si aggiungono alla retribuzione. E poi esiste la possibilità di fare carriera: si può diventare team leader, quindi gestire un gruppo di persone o addirittura diventare call center manager, cioè un direttore operativo responsabile che ha il compito di gestire le diverse attività e di coordinare le varie figure coinvolte: dal responsabile delle tecnologie al team leader, sino agli operatori. Tra le mansioni di questa figura c'è quella di analizzare e coordinare i progetti che vengono ideati per il servizio. Sono necessarie, inoltre, varie competenze: da quella informatica a quella linguistica, ma soprattutto delle attitudini personali, quali la capacità di gestire i rapporti interpersonali, la comunicazione efficace, l'ascolto e la capacità di motivare dipendenti e collaboratori».

In conclusione, l'esperienza in un call center è un'ottima base per future esperienze professionali. Proprio perché aiuta a sviluppare la capacità di relazionarsi con gli altri e l'empatia che, comunque, sono attitudini fondamentali per qualsiasi attività si intenda svolgere nella propria vita.

1 numeri

le imprese in "outsourcing"
con più di 20 postazioni.
A queste andrebbero
aggiunte altrettante aziende
di più piccole dimensioni

mila gli addetti,
la maggioranza assunta
con contratti
di lavoro subordinato

mila circa i collaboratori
a progetto assunti
come dipendenti
a tempo indeterminato
negli ultimi due anni

miliardo di euro circa
il fatturato