

# LE GUERRE DEI NUMERI

NELL'ATTESA DELLA MOBILITÀ, ALTRO BEL GIOCO DI CIFRE, IMPAZZA UN PO' DAPPERTUTTO LA PESSIMA ABITUDINE DI ATTRIBUIRE AI NUMERI UN PESO ASSOLUTO NEL GIUDICARE IL LAVORO DEI DIPENDENTI. GLI OBIETTIVI SONO *NUMERI*, DATI, MA LA LOGICA DEI RISULTATI RAPPRESENTATI DA GRAFICI, TABELLE E VALORI NUMERICI, ALLONTANA ANNI LUCE L'OPERATORE DAL CLIENTE E IL LAVORO DAI LAVORATORI

**IMPRIGIONATO** IN UNA GRIGLIA MICIDIALE DI PARAMETRI DA RISPETTARE, SE VUOLE CONCORRERE AL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI, L'OPERATORE SI DEVE ORGANIZZARE AFFINCHÉ LA CHIAMATA NON SIA TROPPO CORTA, NON SIA TROPPO LUNGA, IL CLIENTE NON RICONTATTI IL SERVIZIO CLIENTI NELLE SUCCESSIVE 24 ORE E . . . A PAROLE SEMBRA FACILE.

**SONO SPIETATI** I NUMERI, CHE INCHIODANO UN LAVORATORE E STABILISCONO, SENZA RAPPRESENTARE DAVVERO LA REALTÀ DELLA CONVERSAZIONE AVVENUTA, SE LUI HA LAVORATO BENE O MENO.

**OGNI SINGOLO CLIENTE** HA LA SUA ESIGENZA E NON DOVREBBE ESISTERE NESSUN PARAMETRO CHE DEBBA INDICARE IL TEMPO DA DEDICARGLI.

**OGNI OPERATORE** HA I SUOI TEMPI DI RECUPERO, DOPO UN CONTATTO TELEFONICO: NON GLI DOVREBBE VENIRE IMPOSTO UN LIMITE MASSIMO DI SECONDI DI RIPRESA *ACW* DOPO UNA CONVERSAZIONE ESTENUANTE. BASTEREBBE LO STRESS DI DOVER GESTIRE RECLAMI SU RECLAMI - PERCHÈ DI QUELLI SI TRATTA - I QUALI SPESSO DIPENDONO DA SCELTE SBAGLIATE, NON CERTO DI CHI STA ALLA BASE DELLA PIRAMIDE AZIENDALE.

**NEI CALL-CENTER**, A CHI RISPONDE A CLIENTI SPESSO INFURIATI, NON VIENE CONCESSO UNO SFOGO O UN TEMPO EXTRA DI RIPRESA, A PARTE LE PAUSE DOVUTE PER LEGGE: 15' OGNI 2 ORE; COME SE NON BASTASSERO I TURNI, SPESSO DISUMANI, FINO A TARDI, NEI WEEKEND, NEI FESTIVI, ETC., A PROVOCARE GASTRITI ED ALTRE PATOLOGIE EVIDENZIATE CHIARAMENTE ORMAI DAI MOLTI STUDI SULL'ATTIVITÀ DI FRONT END.

**SOTTOPAGATI**, IMBRIGLIATI NEI LIMITI NUMERICI DEGLI *OBIETTIVI* RIBADITI DI CONTINUO DALL'ASSISTENTE DI TURNO PROPRIO DURANTE I CONTATTI TELEFONICI, CON LA VOCE CHE SI SOVRAPPONE A QUELLA DEGLI ALTRI OPERATORI E CREA CONFUSIONE AGGIUNTIVA: QUESTA È OGGI LA VITA DI CHI OPERA NEI CALL CENTER DOVE VIENE RICHIESTA SPESSO ANCHE LA DISPONIBILITÀ AGLI STRAORDINARI. PAZZESCO!

**L'ORGANIZZAZIONE** INTERNA POI IMPEGNA ALCUNI IN ATTIVITÀ CHE NON RICHIEDONO LA CUFFIA IN TESTA, ACCANTO AD ALTRI CHE - OLTRE AL DANNO LA BEFFA - MAGARI SONO STATI ASSUNTI DOPO IL 2001 E QUINDI HANNO MENO FERIE E MINOR IMPORTO (CHE GIÀ È BASSO DI SOLITO) IN BUSTA PAGA A PARITÀ DI LIVELLO, MA CHE DEVONO RISPONDERE IN CUFFIA PER SETTE ORE SU SETTE. NONOSTANTE TUTTO CIÒ, TUTTI SONO COSTRETTI A FRONTEGGIARSI NELLA GUERRA DEI NUMERI: VINCE CHI PORTA I RISULTATI A CASA.

**RISULTATI** CHE INSEGUONO OBIETTIVI DEFINITI *SFIDANTI* PERCHÈ DI ANNO IN ANNO, GUARDA CASO, SI FANNO SEMPRE PIÙ DIFFICILI DA RAGGIUNGERE. FINCHÉ CI SARANNO COLLEGHI CHE, PUR SPUTANDO SANGUE, SI ADEGUERANNO A RITMI DI LAVORO SEMPRE PIÙ DISUMANI, NON POTREMO ASPETTARCI NULLA DI BUONO.

**ASPETTIAMO** DALL'AZIENDA DEI RISCONTRI REALI, SULLA TANTO VENTILATA ATTENZIONE VERSO IL CLIENTE INTERNO E SULLE PROMESSE SUL CLIMA INTERNO NEI CALL-CENTER.

**E, IN TUTTO CIÒ**, IL CLIENTE ESTERNO DIVENTA SEMPRE PIÙ UN NUMERO COME IL CLIENTE COSIDDETTO INTERNO.

**GUADAGNO** Alessandro  
MIELI Eugenio

**CAMPOPIANO** Roberto  
COLASANTI Mario