

14 FEBBRAIO 2013**C'è
Posta
per Te****LETTERA DEL 119
A TELECOM**

RIASSUMIAMO LE OSSERVAZIONI DEI NOSTRI COLLEGGI DEL CALL CENTER TELECOMITALIA, DIVISIONE CARING SERVICES, AREA 119, ADDETTI AL SERVIZIO MOBILE CONSUMER, I QUALI SCRIVONO UNA LETTERA AI PROPRI RESPONSABILI (E ALL'AZIENDA). ECCOLA. OVVIAMENTE PUÒ VALERE PER QUALSIASI CALL CENTER TELECOM

Vogliamo approfittare di uno spazio concesso da Snater in un Comunicato, per dirvi che leggendo le vostre mail ansiogene a raffica e ascoltando le vostre riunioni di gruppo motivanti (secondo voi ma demoralizzanti secondo noi), in qualità di nostri interlocutori, vi rendiamo noto che:

- **Il paragone** col lavoratore outsorcer *che costa un terzo e rende di più*, nella migliore delle ipotesi è un ricatto e nient'altro; nella peggiore è addirittura una balla (ma su questo ci torneremo su un altro comunicato perché l'argomento merita). E comunque la storiella che *costiamo troppo*, se non fosse che ci fa ridere, ci allontana comunque da voi e non ci motiva.
- **Il tentativo** di fare terrorismo psicologico, minacciando possibili esternalizzazioni, è triste e vano dato che stiamo raschiando il fondo del barile da anni.
- **Lo stipendio** non è un regalo o una concessione: noi siamo (sotto)pagati per stare ore con la cuffia in testa per fare un lavoro stressante; non siamo *a cottimo*. *Tempi & dati vari*, che sono obiettivi da cercare di raggiungere, ma non certo parametri scritti su un Contratto, vanno intesi come meri *riferimenti* e, ricordiamolo bene forte e chiaro, sono DI GRUPPO.
- **"Le direttive** partono dall'alto ! ", ci viene detto. Ma, se non sono condivisibili, perché portano stress *Lavoro-Correlato*, sta al coordinatore prenderne le distanze (glie lo impone la Legge). In tutti i Call center del mondo le ore di *Back-Office* si trovano e si gestiscono per realizzare una vera Job-Rotation su tutti e non realizzando la presa in giro che attualmente è l'organizzazione del lavoro nel Servizio 119.
- **Il fatto** di fare leva sulla Sede che chiude, sulla nuova Divisione, sui nuovi Capi, per provocare un un brivido di paura verso l'ignoto, innanzitutto ci indispette, poi offende le nostre intelligenze.
- **Non vogliamo** più controlli al limite della Legge, sulle *Recall* e con i *Sondaggi Bollenti*, nonché andando a misurare di continuo i tempi di lavoro, che qualcuno *lassù* - non certo con la cuffia in testa - ha concepito con evidente leggerezza (e fanatismo).
- **Ricordiamoci** tutti che fino al livello 7° Q, siamo tutti nella stessa *barca* e i *capitani* non decidono di tenerla a galla in base a ciò che vendiamo ai clienti (commercializzazioni), o a quanto poco i clienti ci richiamano, o ai *tempi di servizio*, ma in base a logiche ben diverse che attualmente sono: Ottimizzare.
- **Forniteci** i mezzi per farci lavorare meglio e serenamente, piuttosto: portali efficaci e un supporto 6161 rapido e competente; evitateci *affiancamenti* gratuiti e morbosi e le *transumanze*, lesive della nostra dignità; trattateci da colleghi perché, con la crisi che c'è, dovrete gestirci per un bel po', in quanto *nessuno di noi mollerà e nessuno di noi se ne andrà!*
- **Che si risparmi** sugli Spot TV e sui Premi ai Manager, se si vuole *efficientare!*

SNATER ATTENDE RISCONTRI DAI RESPONSABILI IN QUESTIONE