

Call Center (telesales – customer service ecc.)

Nella declaratoria attuale è riportato che si ha diritto al 3° livello Super:

- dopo 24 mesi – addetti al customer service / telesales senior
- dopo 18 mesi – addetti city couriers senior

Premessa

La professionalità degli operatori/operatrici dei call center, nel settore del trasporto merci e logistica, negli anni è aumentata e vi è, oggi, un'alta specializzazione che richiede una revisione della declaratoria. Le mansioni sono cambiate e, in alcuni casi, sovrapposte tra loro con l'esigenza di meglio individuarle nei diversi livelli retributivi.

Oggi difficilmente un operatore/operatrice di call center riesce ad andare oltre il 3° liv. S, anche se le mansioni svolte rientrano talvolta addirittura nel 1° liv. per professionalità, cumuli di mansioni e responsabilità.

Contemporaneamente, le condizioni di lavoro presenti in tutte le aziende che hanno un call center interno, hanno necessità di normative appropriate, in quanto le pressioni a cui sono sottoposti questi lavoratori/lavoratrici, portano spesso a patologie tra le più disparate: problemi psicologici, oculistici, muscolo-scheletrici, audiometrici ecc.

Si ritiene quindi non più procrastinabile la necessità di regolamentare questa specificità lavorativa, all'interno del CCNL Autotrasporto, Spedizioni e Logistica.

Declaratoria

Si prevede un ingresso al 3° livello per tutti con i seguenti avanzamenti e le seguenti definizioni di competenze:

- **Livello 1:** Vi appartengono tutti gli addetti al servizio clienti preposti al ricevimento delle telefonate con richieste di informazioni o soluzioni base (esempio: prenotazione ritiri, informazioni sulle consegne non problematiche, richieste per materiale da imballaggio), ed al loro smistamento ad altri reparti in caso di richieste più elaborate.

Dopo 24 mesi passano al 3° livello super.

- **Livello 2 :** Vi appartengono tutti gli addetti al servizio clienti che si prendono carico sia delle segnalazioni ricevute dai colleghi del livello 1 sia di tutte le telefonate/email ricevute dai clienti con problematiche che per tipologia, organizzazione aziendale e complessità non vengono gestite dal livello 1.

Passano al 3° livello super dopo 12 mesi ed al 2° livello dopo 24 mesi.

- **Telesales:** Vi appartengono tutti coloro che supportano, acquisiscono e mantengono i clienti a livello commerciale.

Passano al 3° livello super dopo 12 mesi e al 2° livello dopo 24 mesi.

Normativa

Le Aziende che abbiano un call-center interno, sono tenute ad eliminare e prevenire i fattori di rischio, oggi ampiamente riconosciuti, per gli addetti ai call-center, come previsto dall'art. 3 del D.Lgs. 626/94, in quanto a ripetitività del lavoro – rumorosità , illuminazione, igiene e pulizia dell'ambiente e delle postazioni di lavoro.

Comma 1 - Pause

Le pause previste dal D.Lgs. 626/94 per gli operatori addetti all'utilizzo di videoterminali, in assenza di disposizione contrattuale, sono di 15 minuti ogni centoventi minuti di applicazione continua al videoterminale.

I lavoratori/lavoratrici full-time, sono sottoposti/e ad uno stress doppio rispetto ai lavoratori/lavoratrici part-time e quindi si giudica opportuno diversificare la fruizione delle pause, in relazione alla quantità di ore di lavoro svolto (part-time o full-time).

a) Per i lavoratori/lavoratrici full-time:

per le prime quattro ore di lavoro, pausa di 15 minuti come previsto dall'art.54 D.Lgs. 626/94.

Successivamente alla pausa per la consumazione del pasto, le pause saranno di 10 minuti ogni sessanta minuti di applicazione continua al videoterminale/cuffie.

b) Per i lavoratori/lavoratrici part-time:

dopo le prime due ore di lavoro, pausa di 15 minuti come previsto dall'art.54 D.Lgs. 626/94. A partire dall'ora successiva, la pausa sarà di 10 minuti ogni sessanta minuti di applicazione continua al videoterminale/cuffie.

Comma 2 - Sistemi di controllo performance

Fermo restando quanto previsto dalla legge 300/70 che regola anche la materia dei possibili controlli a distanza, è opportuno normare la specifica dei controlli delle performance, per mitigare l'impatto psicologico che questa modalità ha sui lavoratori/lavoratrici.

I suddetti controlli possono essere effettuali esclusivamente a livello statistico e per migliorare la qualità del business aziendale, ma non possono essere utilizzati per le valutazioni individuali dei lavoratori/lavoratrici o come sistemi di comparazione delle performance di gestione (es.: chi prende più chiamate o in minor tempo).

Comma 3 - Training-Affiancamento

Per le stesse motivazioni di cui al comma 2, l'affiancamento del/della supervisor al lavoratore/lavoratrice, deve essere fatto al momento dell'assunzione, nel previsto periodo di prova e, successivamente, esclusivamente in caso di cambio reparto e/o mansioni. In nessun modo potrà essere svolto per controllare il grado di preparazione dell'addetto/a. Viceversa, le aziende sono tenute a periodici corsi di formazione continua, per migliorare la professionalità degli addetti.

Comma 4 – Visite mediche

Per la specificità delle mansioni svolte, si prevede una visita medica oftalmologia ed audiometrica, una volta l'anno.

Ogni anno viene anche prevista una visita dal Medico Competente Aziendale, per la valutazione dei rischi specifici (da postura, da rumore, da stress, da patologie delle corde vocali) e per l'individuazione degli interventi preventivi necessari.

* l'elaborazione del questionario ha coinvolto tutto il nostro quadro attivo nel periodo tra inizio 2008 ed oggi

Milano, 24 settembre 2008