

# MANUALE DI SOPRAVVIVENZA PER OPERATORI CALL CENTER

- 1) se la chiamata è troppo pesante passare a TL in escalation
- 2) se TL rifiuta (come spesso accade) la avviseremo che chiuderemo il caso dicendo al cliente che la responsabile nome e cognome non ha accettato la chiamata e per sporgere lamentele su disservizio dovrà inviare una mail dal sito (di solito funziona e accettano escalation)
- 3) Se la TL non accetta comunque escalation,  
inviare mail a SPV con in copia la TL che ha rifiutato la chiamata spiegando l'accaduto inserendo il numero CEC
- 4) se il ritmo delle chiamate è insostenibile, chiamare TL **COMUNICANDO E NON CHIEDENDO** di staccarsi 5 minuti riprendere fiato
- 5) Ad inizio turno chiamare TL comunicando che non ci logheremo subito perchè è necessario che leggiamo important news, email, e pcm, perché è impossibile farlo col cl in linea, e non si può iniziare a lavorare se non si è aggiornati sulla situazione lavorativa in tempo reale.
- 6) per chiudere CEC rimasti aperti perché il cl ha chiuso chiamata o il sistema ne ha aperti due,  
chiamare TL comunicando che ci stacciamo per poterlo chiudere.  
Se la risposta è negativa perché c'è coda informiamo TL che non useremo più Tenfold per monitorare le chiamate, ma registreremo solo quelle per cui serve intervento come si faceva prima di questo programma.
- 7) le pause bagno sono aggiuntive rispetto alle pause per videoterminalisti, quindi utilizziamole.
- 8) pagamento oneri doganali con bonifico:  
Il documento ufficiale dice che per ICOD le modalità di pagamento sono contante o assegno,  
**se la fatturazione o la dogana mandano iban, non è compito nostro dare spiegazioni,**  
**trasferire chiamata in fatturazione o dare indirizzo mail,**  
**se cliente insiste e diventa pesante passare la chiamata a TL.**
- 9) Contestazione tentativo di consegna da non utilizzare se non per merce salvavita o perdita economica.  
(Nuova regola inserita da management call center)  
Il documento ufficiale della Region non menziona nulla del genere, quindi ci atteniamo al documento ufficiale e continuiamo ad inviare le contestazioni e tutti i case necessari a risolvere il problema del cliente.
- 10) con il novo programma CEC la ricerca dei vari KNOWLEDGE per avere informazioni e supporto è molto complicata ed anche inserendo le parole specifiche nell'apposita finestra per la ricerca, spesso non si trova nulla. Quindi mettiamo il cliente in attesa e chiamiamo TL.
- 11) aht (lunghezza chiamata)  
Release (chiusura chiamata x valutazione)  
Attesa cliente  
Pagella semestrale  
Sono tutti metodi di controllo a cui non ci sottoporremo più poiché minano la possibilità di lavorare serenamente ed aumentano lo stress lavoro correlato.

12) a data da destinarsi verranno inserite le modifiche di consegna a pagamento,  
**dobbiamo gettare le basi adesso per ottenere il rispetto che meritiamo,**  
**in modo che saremo già preparate per il futuro.**

UNITE SI VINCE !!!!!

Rsu UPS Vimodrone