

CALL CENTER: ASSOCONTACT "NECESSARIO COINVOLGERE I COMMITENTI"

ROMA (ITALPRESS) - "Come ASSOCONTACT, ribadiamo il nostro plauso per l'iniziativa del ministro Catalfo e del sottosegretario Todde del ministero dello Sviluppo Economico, dei quali apprezziamo lo sforzo di trasformare i tavoli di crisi in tavoli di settore, impegnati nel governare il cambiamento e nel prevenire le crisi". Così Lelio Borgherese, presidente di ASSOCONTACT, in merito all'incontro sui call center. "Tuttavia è impossibile non evidenziare che i committenti sono la chiave di volta del sistema: senza il loro coinvolgimento e convincimento ogni soluzione rischia di non essere agita o di essere depotenziata. Basti pensare - aggiunge Borgherese - alle tabelle ministeriali che, da strumenti virtuosi utili a stabilire il prezzo minimo di vendita dei servizi di customer management, sono divenute la soglia massima su cui vengono misurate tutte le offerte commerciali, secondo una strategia che punta a massimizzare il risparmio e non a rendere il settore sostenibile né tantomeno a valorizzarne la qualità e le professionalità". ASSOCONTACT si è focalizzata sulla necessità di trovare una sintesi tra le parti e ha ribadito l'importanza della clausola sociale in un quadro normativo che però ha ancora bisogno di ulteriori approfondimenti e chiarimenti, oltre la necessità di investimenti in formazione e tecnologia.