

CALL CENTER

"Buonasera sono Simone, in cosa posso esserle utile?"

Alle 11 di sera, per la settima ora consecutiva, ripeto la solita frase di cortesia...e ne ho per un'altra ora ancora, fino a mezzanotte.

Un turno di otto ore consecutive in un call center, specialmente se serale, conduce ad un raro livello di estraniamento, al termine del quale le parole escono dalla bocca in maniera assolutamente autonoma, mentre tu stai pensando a tutt'altro...se ancora riesci a pensare a qualcosa.

Il cliente mi espone il suo problema in maniera concitata e confusa, dice che gli è stata disattivata la promozione natalizia degli sms e non si capacita del motivo.

Io tento di spiegargli che probabilmente ha superato la soglia giornaliera dei 100 messaggi, oltre la quale la promozione viene cancellata, ma lui - accento sardo, giovane - mi assicura che è assolutamente impossibile.

Faccio un controllo sul terminale...come previsto tre giorni prima è riuscito nell'impresa di inviarne 428 in sole 24 ore, con una performance serale di circa 200 sms dopo le 20!

Glielo faccio presente: lui, dopo aver taciuto qualche istante, bestemmia... poi mi intima di riattivarli immediatamente la promozione *"altrimenti mi rivolgo ai carabinieri, alla polizia e a striscia la notizia..."*

Tento inutilmente di ragionarci per qualche altro minuto, ma quello continua a darmi del ladro e del bastardo, allora lo congedo con la professionalità che impone l'azienda: *"la ringrazio per averci chiamato, buonasera"*. Riattacco.

Sono le 11,05, ho guadagnato altri 5 minuti. In fondo è il 22 dicembre e quella che ho appena concluso è la classica telefonata natalizia, oggi ne avrò ricevute almeno un centinaio dello stesso tenore.

D'altra parte sono stato assunto apposta: il mio contratto, partito il 15 novembre, scadrà il 15 gennaio, proprio per coprire la durata della promozione. Due settimane di formazione e via, sbattuti per due mesi a sorbirsi le lamentele telefoniche da tutt'Italia.

Il contratto - full-time, otto ore giornaliere 5 volte a settimana, sabati e domeniche e festività comprese (Natale e capodanno pressoché sicuri) - non ha nessuna possibilità di essere prolungato, lo sanno tutti, al massimo possono chiederti di rimanere un altro mese se durante gennaio ci saranno molte chiamate. Poi via, sostituito da altre persone per un altro breve periodo.

Sono le nuove politiche aziendali, assumere solo a tempo determinato, oppure tramite agenzie per il lavoro, e poi cambiare, 50-60 persone per volta.

L'azienda per cui lavoro vanta utili da capogiro, ma non assume nessuno a tempo indeterminato da anni - o forse vanta utili proprio per questo, chissà...

In questo lavoro appena inizi a capirci qualcosa te ne devi già andare...ma comunque appena hai cominciato a capirci qualcosa la voglia di rimanere può essersi già eclissata da tempo.

Io sono entrato come tutti gli altri, dopo una selezione durata solamente qualche ora, basata su alcuni quiz di logica alfa-numeriche e alcuni test attitudinali, peraltro simili a quelli di colloqui analoghi.

"Lei ha il privilegio di lavorare per una grande azienda, il nostro nome impreziosirà il suo curriculum" mi ha detto il primo giorno la responsabile del personale, consegnandomi il badge aziendale, il tesserino col mio nome e la mia foto per certificare l'orario d'entrata e di uscita.

Qui tutto è inglesizzato: non occupiamo postazioni, bensì *positions*, non ci sono chiamate in attesa, bensì *call wait*, siamo divisi in *team* che vanno a formare un *ranking* mensile, rispondiamo ad un *team leader*, ecc.

Peccato che con tutto questo inglese non ci troviamo a Oxford, ma nella periferia di Pisa. La classifica dei team migliori è data dal più basso numero di telefonate perse e dal minor tempo medio di conversazione, meno secondi si impiegano a congedare il cliente e più siamo bravi.

Se poi il cliente ha avuto veramente risolto il problema o no pare essere argomento secondario, non è previsto dalle classifiche.

Le cosiddette *positions* sono tavoli ovali, divisi in 4 da due diagonalmente di compensato con finestre in plexiglass. Tutte le postazioni sono dotate di videoterminale e cuffia con microfono, per parlare con i clienti. Puoi stare anche 8 ore di fila seduto accanto ad una persona senza mai riuscire a scambiare una sola parola. Disponi di 3 pause, due di 15 minuti e una di 30, per andare al bar o a mangiare alla mensa.

Ovunque campeggiano posters raffiguranti la solita modella australiana dal sorriso al polistirolo, che con un cappellino natalizio con pon pon recita slogan tipo "*siamo 10 milioni volte più bravi di loro*" oppure "*ho detto 10 milioni di volte how are you*" (a me mai...) a ricordarci che sono stati felicemente raggiunti dall'azienda i 10 milioni di clienti.

Davanti a me è rimasta Vanessa, una collega di Livorno che lavora part-time nelle ore serali. Lei è talmente distaccata che riesce a limarsi le unghie mentre parla con i clienti. A quest'ora le telefonate diminuiscono sensibilmente, prendiamo quasi esclusivamente lamentele per gli sms disattivati oppure squilibrati e maniaci di ogni tipo che cercano un'operatrice per dirle parole irripetibili.

Quando questi prendono la linea viene lanciato all'istante un pop-up, cioè un appunto lasciato precedentemente da altri operatori che hanno preso la telefonata prima di te, per segnalare casi particolari. Mi squilla il telefono e sullo schermo compare un pop-up con la scritta MANIACO.

Lo riconosco subito: è un tizio di Roma che chiama circa 100 volte al giorno solo per parlare con qualcuno. A me fa un po' pena, e poi comunque è una buona occasione per fare trascorrere ancora qualche minuto senza intoppi.

"A Simò, ma quanto pesi?", stasera vuole parlarmi di diete. Gli ho spiegato 100 volte che sono a Pisa, ma lui non se lo ricorda mai e mi chiede che tempo fa a Firenze.

Guardo Vanessa che continua a parlare con un cliente continuando con le unghie, poi riattacca e mi mima il gesto della tazzina di caffè, credo che abbia finito le pause ma a quest'ora abbandonare la *position* e andare alla macchinetta del caffè è un gesto rapido che lascia buone probabilità di non essere beccati...e poi tra pochi giorni ci scade il contratto, ma chi se ne frega?

Sono rimasti solo un paio di *team leader*, che occupano una posizione centrale mentre noi siamo defilati come al solito.

Mentre sto pensando se invitare Vanessa a bere qualcosa quando usciamo, mi squilla di nuovo il telefono: un cliente delle Marche che voleva ricaricare il cellulare ma grattando la ricarica ha portato via dei numeri del codice, che adesso risulta illeggibile

"Sai, grattavo col coltello..."

Gli riaccredito i 10 euro della ricarica, lui mi ringrazia e mi chiede se non sono stanco a lavorare ancora a quell'ora, poi mi pone la faticosa domanda: "*Simone ti senti realizzato in questo lavoro?*"

Silenzio. La domanda mi spiazza.

Vanessa torna e mi dice qualcosa, mi levo la cuffia per ascoltarla meglio.

"A mezzanotte vado al Viperotto a Bientina, te che fai...vieni?"

Domanda retorica. Annuisco, sorridendo.

Rimessomi la cuffia al volo, rispondo finalmente al cliente marchigiano :*"Anche questo lavoro ha i suoi lati positivi...la ringrazio per averci chiamato, buonasera"*

Simone Guidi