



**Premio
Relazione con il Cliente
2010**

***Al Responsabile
Servizi al Cittadino
1° premio***

Silvia Intra
AMSA

Dal 1987 gestisce con competenza e passione il Customer Center in AMSA - Azienda Milanese Servizi Ambientali. Molto attenta ai cambiamenti, è convinta che nella sua Azienda ci si senta sempre meno in un mercato protetto e sempre di più in regime di concorrenza e che, perciò, occorra tenere alta la qualità del servizio e la forza del brand, fidelizzando i cittadini-clienti. Inoltre segue le innovazioni, come i forum di discussione su internet riguardanti la raccolta differenziata dei rifiuti, la pulizia e il decoro cittadino. Grazie al suo impegno e all'attenzione posta nei confronti del personale addetto al servizio, il ruolo svolto dal Customer Center Amsa nel dialogo con i cittadini ed ascolto delle esigenze della città è stato posto in particolare evidenza.

Mario Massone, fondatore CMMC



Milano – 20 gennaio 2010