

Il settore della relazione con i clienti.

Le attività relative al Servizio Clienti godono di una immagine positiva, migliore rispetto a quella di anni fa.

L'attenzione concreta nei confronti dei Clienti ha portato le aziende ad investire parecchio nella Customer Experience.

Ciò, a partire dalle importanti risorse destinate alla crescita delle RU. Per convertire a nuove professioni legate alla digitalizzazione, per rimotivare i collaboratori con maggiore esperienza ed anzianità aziendale.

Le aziende outsourcer sono cresciute attraverso una loro consolidata capacità di offerta BPO, questo grazie sia alla crescita dei margini conseguiti, sia ad un importante riconoscimento del valore aggiunto delle loro attività.

Le aziende vendor di tecnologie italiane sono conosciute e cresciute attraverso partnership internazionali.

Dal lato delle Istituzioni, i tavoli convocati presso il MISE sono soprattutto serviti a trarre spunti dalle best practice per le nuove linee di governo. Uno dei tavoli è stato dedicato a seguire gli effetti derivanti dalle azioni mirate ad incrementare l'attrattività sul mercato italiano di investimenti esteri dedicati al settore. I risultati mostrano come internazionalizzazione, delocalizzazione e crescita interna non sono in contrasto, anzi contribuiscono ad arricchire il mercato nel complesso.

Le organizzazioni sindacali sono molto concentrate sul coordinamento di strumenti che contribuiscono a far crescere l'attenzione delle imprese nei confronti del territorio, a rendere ancora più efficace il già buon rapporto tra scuola e impresa, a sostenere convintamente le azioni che favoriscono il clima aziendale, con una visione delle aziende sempre più organizzate secondo le modalità del lavoro agile o smartworking.

La stampa ed i media in generale riportano all'attenzione del loro pubblico diversi casi di aziende che si distinguono per il servizio fornito attraverso il loro contact center multicanale.

I giovani che escono dal ciclo scolastico, sia delle superiori che delle università, e si affacciano al mondo del lavoro sono ritornati ad essere interessati al settore della relazione con il cliente.

Si tratta di lavori interessanti sia perché soddisfano interessi sempre più rilevanti di bilanciamento tra vita privata e lavoro, sia perché, attraverso aggiornamenti professionali, creano nuove specializzazioni. Questa tendenza è evidente soprattutto dalle conversazioni sui social network

Questo è il mio "sogno professionale", che da tempo cerco di realizzare.

Mario Massone, Club CMMC
Milano, 19 marzo 2017