

n. 47, Registrazione al Tribunale di Matera n. 1 del 13 aprile 2007. Direttore responsabile Rossella Tosto. Edizioni Datacontact s.r.l. - via Lazazzera 1, Matera. Stampa: Tipografia La Stamperia Liantonio, Matera.

**CMMC: I PREMI "RELAZIONE  
CON IL CLIENTE CITTADINO"**  
pagine 2-3

**EDITORIALE**  
di Laura Tosto

Si apre un nuovo anno per la nostra newsletter, con l'obiettivo di raccontare con il contributo di molti suoi protagonisti, la vita aziendale, con le attività e le iniziative portate avanti, ma anche il contesto settoriale di riferimento, ricco come sempre di novità e di una grande variabilità spesso difficili da governare.

Nell'ultimo numero del 2011 avevamo salutato l'anno in chiusura con un atteggiamento duale, di attenzione ai rischi connessi al periodo e all'incertezza legata alla chiusura di alcuni importanti contratti, e di vigile ascolto del mercato alla ricerca di nuove opportunità di business e di crescita. A distanza di un paio di mesi ci ritroviamo a leggere il nostro settore con la stessa vigile attenzione, seppur con qualche risultato positivo faticosamente raggiunto in queste settimane.

Sul fronte delle attività è da registrare come importante traguardo l'assegnazione del bando di gara relativo alle attività di contact center inbound e di back office di Gas Natural Italia, che l'azienda gestisce ormai da sette anni. La com-

**ANGOLO DI AUTOFORMAZIONE:  
IL PRODUCT TEST**  
pagina 4

**SICUREZZA IN AZIENDA,  
LE NORME DA SEGUIRE**  
pagina 6

**FEBBRAIO SOTTO LA NEVE  
TRA ALLEGRIA E DISAGI**  
pagine 10-11



## Un premio ai nostri risultati

Il 19 gennaio a Milano in una rigida serata ga società ed enti che si occupano di relazione campo per il conseguimento degli sfidanti caratterizzata da temperature sotto lo zero, con clienti e cittadini attraverso i canali multi-obiettivi assegnati dai committenti. Inutile