



## **Il Customer Care di Omnitel primo in Italia**

**Milano, 5 giugno 1998** - E' stato assegnato a OMNITEL il primo premio di Teleperformance "**Gran Prix Customer Service Awards**" per il migliore servizio di assistenza alla clientela delle aziende italiane nel 1998. La cerimonia di assegnazione del Premio si è svolta ieri a Parigi dove per OMNITEL hanno ritirato il premio il responsabile del Customer Care Ferruccio Borsani e il responsabile delle Risorse Umane Giovanni Viggiano.

Il premio assegnato sottolinea la particolare rilevanza che OMNITEL ha sempre riposto nel rapporto con la propria clientela, oltre alla cura nella formazione del personale che si occupa di accogliere tutte le richieste di informazione e di servizio provenienti dal mondo esterno.

"Questi riconoscimenti" - ha commentato l'amministratore delegato di OMNITEL Silvio Scaglia - "confermano la bontà dei valori che OMNITEL ha posto alla base della proprio successo. L'attenzione alle esigenze del cliente è senza dubbio uno dei più importanti elementi di novità che siamo stati in grado di introdurre nelle Telecomunicazioni italiane."

In questi giorni è stato inoltre assegnato ad OMNITEL l'Attesato di Eccellenza del "Customer Satisfaction Award 1998" di Arthur Andersen e Sole 24 Ore.

Della struttura del Customer Care di OMNITEL, organizzata in 5 Centri Assistenza Clienti "Call Center", fanno parte circa 2.000 giovani diplomati e laureati, di età compresa tra i 22 e i 26 anni. La selezione di ingresso, particolarmente severa, prevede test e colloqui individuali e consente ad OMNITEL di scegliere mediamente una persona su dieci selezionate. Decine di miliardi di investimenti in tecnologia e formazione - ogni anno Omnitel destina mediamente per la formazione 5.000.000 di lire per dipendente - hanno portato a disporre di una struttura altamente professionalizzata, raggiungibile gratuitamente al numero 190 tutti i giorni dell'anno, 24 ore su 24, e in grado di fornire risposta a circa 2 milioni di chiamate al mese.

Lo scorso 29 maggio è stato presentato a Catania il secondo dei "Call Center" Omnitel che, dopo Napoli, svolgerà la propria attività nel Sud del Paese. Le selezioni porteranno ad assumere circa 400 persone che saranno operative ad ottobre.