



Nuovo Trasporto Viaggiatori

A Reggio la voce amica di Italo System House si aggiudica la gara per il Contact Center NTV

Dalla collina la vista spazia fino a Taormina, l'Etna, con le pendici innevate, Messina da una parte e Villa San Giovanni dall'altra. Ai piedi di System House si dipana tutta la città di Reggio Calabria. E' in questo posto dal panorama mozzafiato, sullo Stretto di Messina, che lavorano i 60 giovani al servizio di **Italo**. Sono loro **Pronto Italo** la voce amica del treno NTV. Ed è System House la società guidata dall'ingegner Agostino Silipo ad essersi aggiudicata la gara per il Contact Center di NTV.

E' stato un testa a testa tra Olbia e Reggio Calabria, ma alla fine, su sette concorrenti, l'ha spuntata **System House**, 10 milioni di euro di fatturato, oltre **680 dipendenti**, in maggioranza giovani, con una età media tra i 25 e i 30 anni, quasi tutti laureati. Ingegneria, materie umanistiche, economia e commercio, economia del turismo, giurisprudenza, lingue: in una zona a bassa densità di lavoro, la laurea è uno step quasi obbligato. Un posto di lavoro nella propria città, il sogno di una vita. C'è chi è tornato dall'Australia, chi dalla Germania e chi dall'Inghilterra: la società di Silipo assume, cresce, offre contratti prevalentemente a tempo indeterminato, uno stipendio medio di 25 mila euro lordi all'anno (per le posizioni a livello di impiegato), standard elevati e qualità. I giovani ci credono. Ci mettono entusiasmo e passione, e le commesse si moltiplicano: NTV, Enel Energia, Telecom Italia, Anas, digitale terrestre e altri ancora.

L'attenzione ai valori fondanti di NTV, l'etica e la trasparenza verso i propri dipendenti, la qualità del servizio in cima alla scala dei valori, ha dato la spinta decisiva nella scelta di System House. E poi la sua flessibilità, gli elevati standard di qualità: nell'85% dei casi viene data risposta entro 20 secondi. "Ma oggi – racconta **Stefano Colombo**, direzione viaggiatori NTV, responsabile del progetto Contac Center

Reggio – nel training viaggiamo già a quota 95% su 6000 chiamate di test effettuate”. I 60 giovani messi a disposizione di NTV da Silipo sono stati formati in collaborazione con System House e la stessa NTV. Prime lezioni, la mission, la società, il treno, il servizio, i prodotti. Professori, i docenti della Scuola d’Ospitalità creata da NTV. Secondo step, comunicazione e dizione, non solo per insegnare una corretta metodologia di respirazione a salvaguardia delle corde vocali, ma anche per insegnare a capire, senza l’aiuto del linguaggio del corpo, chi si nasconde dall’altra parte del filo, che tipo di messaggio trasmettano il tono e la sfumatura di una voce e come sviluppare quelle capacità che fanno scattare sul filo il circuito della simpatia.

Una delle tante particolarità di **Pronto Italo** è quello di avere tre canali di risposta: il canale dedicato ai **viaggiatori Italo**, quello dedicato ai dipendenti e quello diretto alle oltre 1500 **agenzie di viaggio** sul territorio, partner strategico per le vendite dei biglietti. Informazioni - assicura Giovanna Cantore, operation manager, responsabile del team addetto proprio a rispondere alle chiamate delle agenzie - prima, durante e dopo il viaggio, e poi acquisto dei biglietti, modifica o cancellazione degli stessi, ascolto e attenzione ai clienti in ogni momento: sono queste le promesse con le quali parte **Pronto Italo**, in ascolto continuato dalle 5 del mattino fino a mezzanotte.