

giacomo mansuetogroup

Da: giacomo mansuetogroup <giacomo@mansuetomarine.it>
Inviato: mercoledì 18 maggio 2022 20:50
A: 'chiara mansuetogroup'; 'sara@mansuetomarine.it'; 'sandra mansuetogroup' (sandra@mansuetomarine.it); 'lollo mansuetogroup (lollo@mansuetomarine.it)'; 'MANSUETO SRL MANSUETO SRL (monica@mansuetomarine.it)'; 'marzia mansuetogroup'; 'giulia mansuetogroup'; silvia mansuetogroup (silvia@mansuetomarine.it); 'alessia@mansuetomarine.it'; 'manuela mansuetogroup' (manuela@mansuetomarine.it); 'marta tarquiniogiribaldi'
Cc: 'roberta@mansuetomarine.it'
Oggetto: Circolare 017-180522-R1

Buonasera a tutte,

mi rivolgo specificamente alle risorse rosa in forza alla nostra organizzazione.

Mi è stato segnalato – in più di una occasione – che l’atteggiamento/predisposizione telefonico/a di qualcuna di voi non è proprio adeguato/a a quanto potrebbe essere definito come il minimo standard per il settore all’interno del quale operiamo, specie considerando l’internazionalità della nostra attività.

Oggi ho ricevuto una nuova segnalazione la quale, sommata alle altre, ha costituito ora per il sottoscritto un vero e proprio caso da gestire.

Partendo dal presupposto che chi chiama lo fa perché necessita di essere assistito (senza entrare nel merito dell’importanza della richiesta, che a volte può certamente sembrare a voi banale o ripetitiva), il vostro approccio deve essere di grande disponibilità ed avere effetto convogliante ed assorbente e non deviante o repellente.

Il minimo che mi aspetto dai tutti coloro che rispondono ai numeri di telefono riconducibili a Mansueto è quanto in appresso vengo a riportarvi:

(se è giorno) Good morning! Mansueto, Giulia (Sara, Chiara, etc.) speaking. How may I help you?

E si parte giusto da lì.

Tutto il resto poi vien da sé.

Questo perché probabilmente il vostro interlocutore si è messo a proprio agio e sa che può “dire” senza incontrare muri.

C’è un punto esclamativo dopo “*morning*”, lo avete notato?

Esso mi serve per farvi capire che l’intonazione del vostro enunciato deve avere una certa curva melodica.

Vi ricordo che ogni vostra risposta al telefono è preceduta da un centralino telefonico che ha come base l’opera **back to life**, suonata al pianoforte dal maestro Giovanni Allevi, sopra alle cui note una voce anglofona carica, determinata e rassicurante informa il chiamante rispetto a chi sta contattando (Mansueto) ed alle opzioni che ha a propria disposizione.

Passata questa intro poi – pare – detto chiamante si trova qualcuno che gli dice un moscio e freddo “hello”.

Ecco, questo “hello” detto così non aiuta ne voi né me.

E’ impersonale, non ha basi e non ha prospettiva.

Quindi e per concludere, rispondete meglio al telefono per cortesia, perché è importante

Inutile dirvi che terrò monitorata la questione, sperando che torni su ai livelli che merita

Grazie per la vs. collaborazione

Buona serata

Giacomo Spiaggi Mansueto

Mansueto Marine s.r.l.

MANSUETO GROUP

ITA: Questa e-mail deve essere consegnata esclusivamente al/ai destinatario/destinatari nominato/i e potrebbe contenere informazioni confidenziali e riservate. Qualora questa informativa fosse ricevuta da persone diverse rispetto al/ai destinatario/destinatari, il/i ricevente/i deve immediatamente dare notifica al mittente via e-mail, e prontamente cancellare il materiale inviato dal proprio computer e server. In nessun caso questo materiale dovrà essere letto, usato, mantenuto, o conservato da qualunque persona diversa dal/dai destinatario/destinatari senza l'espreso consenso scritto da parte del mittente o dal destinatario nominato. ENG: This e-mail is intended to be delivered only to the named addressee(s) and may contain information that is confidential and proprietary. If this information is received by anyone other than the named addressee(s), the recipient(s) should immediately notify the sender by e-mail and promptly delete the transmitted material from your computer and server. In no event shall this material be read, used, stored, or retained by anyone other than the named addressee(s) without the express written consent of the sender or the named addressee(s).