

UFFICIO RECLAMI *le strategie per farti valere*

Sei all'ennesima protesta e stai per alzare la voce? Prima prova queste tecniche di comunicazione di **GIORGIA NARDELLI**

L'Adsl che smette di funzionare, il microonde in garanzia che non dà segni di vita, una bolletta della luce di centinaia di euro. Provi a chiamare il servizio clienti, speranzosa di risolvere in fretta il problema, e ti scontri con l'operatore telefonico di turno. Mai capitato? «Riceviamo migliaia di reclami per i disservizi dei customer care» dice Mauro Vergari, responsabile del settore Telecomunicazioni di Adiconsum. **Le lamentele più comuni riguardano tempi di attesa biblici, costi alti (molti numeri sono a pagamento) e difficoltà di comunicazione.** «Ma può essere anche colpa di un approccio sbagliato e con qualche stratagemma si può ottenere di più» sostiene Vergari. Che, assieme alla coach Danila Saba, spiega come possiamo farci ascoltare. ▶

Il customer care 2.0 è più veloce. Secondo un report di Socialbakers, grazie a Twitter i principali marchi di tutto il mondo hanno ridotto i tempi di risposta ai clienti (nella foto Isabella Ragonese interpreta l'operatrice di un call center nel film *Tutta la vita davanti*).



COME MI DIFENDO DALLE CHIAMATE INDESIDERATE

1 IL MIO NUMERO È SULL'ELENCO DEL TELEFONO, POSSO DIRE BASTA ALLE TELEFONATE DEI CALL CENTER?

«Puoi iscriverti al Registro delle opposizioni, dal sito registroposizioni.it, cliccando su "area abbonato". Devi inserire il tuo numero telefonico e i dati dell'intestatario del contratto. In questo modo la tua utenza entrerà nell'elenco di quelle "protette" ed entro 15 giorni non riceverai più telefonate» consiglia Rosario Trefiletti, presidente di Federconsumatori. In alternativa puoi chiamare l'800265265.

2 IL MIO NUMERO NON È PUBBLICO, MA RICEVO COMUNQUE TELEFONATE. COME POSSO EVITARLO?

«Chiedi a chi ti ha chiamata di cancellare il tuo numero dall'elenco, precisando che non vuoi più ricevere telefonate. L'operatore è tenuto a farlo per legge» spiegano dall'Autorità garante per i dati personali. Tieni presente, però, che il divieto vale solo per quella società, quindi dovrai ripetere l'operazione ogni volta che vieni contattato da un'azienda diversa.

3 E SE, NONOSTANTE TUTTO, CONTINUASSI A RICEVERE TELEFONATE PROMOZIONALI?

Segnala l'abuso al Garante per la protezione dei dati personali. Puoi scaricare il modello online su garanteprivacy.it, cliccando alla voce "modulistica", e poi inviarlo via fax allo 06696773785, o per email a: urp@gdp.it o urp@pec.gdp.it.

Preparati alla telefonata

● **Metti la storia nero su bianco.** Scrivi su un pezzo di carta tutte le informazioni che potrebbero esserti utili (per esempio, il numero della garanzia e la data in cui hai acquistato l'oggetto difettoso). «Gli appunti aiutano ad arrivare dritti al sodo» spiega Mauro Vergari.

«L'operatore ascolta decine di reclami al giorno e sarà più ricettivo se il vostro è un racconto sintetico».

● **Prendi nota della matricola.** «A inizio telefonata, prima che la linea passi all'operatore, la voce elettronica del call center ti fornisce il nome o il numero di riferimento di chi ti assisterà: non dimenticarlo. Se non riuscirai a risolvere il tuo problema, potrai dire con chi hai parlato» consiglia ancora Vergari. E aggiunge: «Ricorda anche che se il tuo caso riguarda una società di telefonia, di telecomunicazioni o di pay tv, al termine della conversazione l'operatore è tenuto a fornirti il numero di reclamo. Conservalo, potrebbe servirti più avanti, se non avrai ancora risolto il problema».

Adotta un atteggiamento zen

● **Mantieni la calma.** «Gli operatori devono fronteggiare ogni giorno gente infuriata e un atteggiamento aggressivo non solo è inutile, ma fa perdere di vista il proprio obiettivo» spiega la coach Danila Saba.

● **Aspetta il momento giusto.** «Evita di chiamare se hai poco tempo, quando sei in macchina, tuo figlio sta per uscire da scuola o la torta è in forno. Prenditi 15 minuti e mettiti comoda, devi essere nelle condizioni di ascoltare quello che ti dicono e ribattere se è il caso» dice l'esperta.

● **A fine telefonata fai il riassunto.** «Prima di chiudere la conversazione» consiglia la coach «ripeti quello che vi siete detti. E concludi, per esempio, chiedendo: "Avrò l'accredito dei miei soldi tra una settimana, giusto?"».

Usa le parole giuste

● **Esordisci con un «Buongiorno, con chi parlo?».**

«L'operatore si sentirà chiamato a rispondere in prima persona e avrà più voglia di aiutarti. Se diventa un tuo alleato sarà più facile che risolva il problema» dice la Saba.

● **Evita espressioni come: «Che disastro, è impossibile, non ha capito».** Sono inutili e controproducenti perché mettono l'altro sulla difensiva. Meglio avere sempre un atteggiamento positivo. La frase per iniziare potrebbe essere: «Alla mia aspirapolvere manca un pezzo, per cortesia mi aiuta a recuperarlo?».

● **Ricordati di ringraziare.** Un grazie in chiusura di conversazione è gradito e, per te, prezioso: l'operatore lavorerà alla tua pratica anche dopo che la telefonata sarà conclusa ed è preferibile che sia ben disposto.

Se non sei soddisfatto, procedi così

● **Scrivi sulla pagina social dell'azienda.** La tua telefonata non ha sortito alcun effetto? Scrivi all'azienda tramite WhatsApp, Facebook o Twitter. Hanno valore legale anche le risposte attraverso questi canali» spiega Vergari. «Nel momento in cui ti rispondono che il problema sarà risolto non potranno più tirarsi indietro».

● **Rivolgiti agli sportelli giusti.** Se l'azienda con cui stai "litigando" è una società che fornisce un servizio nel settore delle comunicazioni (telefonia, pay tv, spedizioni), o dell'energia (fornitura di elettricità e gas) puoi rivolgerti agli sportelli delle Authority di riferimento (agcom.it e autorita.energia.it). Altrimenti, puoi bussare alla porta di un'associazione di consumatori come Adiconsum, che farà da tramite con l'azienda, o fare appello al servizio conciliazione della Camera di commercio della tua città.