



L'iniziativa promossa dall'Unione industriali
Un confronto che avvicina i ragazzi alle aziende

Esperti e manager di Vodafone tengono una lezione per gli studenti dell'istituto tecnico economico Caruso

«Le priorità? Innovazione, velocità e cura dei clienti»

Scuola e lavoro

I segreti del mondo delle tl nella docenza dei dirigenti del colosso della telefonia

Beatrice Ruocco

Innovazione, offerte, connettività sempre più veloce ed una vicinanza ai clienti che si esprime attraverso un piano di investimenti ed iniziative commerciali dedicate allo sviluppo dei servizi e della rete fissa e mobile. Le ultime novità di Vodafone, che riguardano l'assistenza multicanale al cliente, vengono illustrate agli studenti dell'istituto tecnico economico Enrico Caruso, affiancati da Roberta Acampora, dell'Unione industriali e da Anna Santoro, docente referente del progetto "Studiare l'impresa, l'impresa di studiare", Silvia Cafagna e Letizia Nassuato, rispettivamente responsabile dei Servizi OnLine e della Comunicazione per l'area Centro-Sud, entrano subito in sintonia con gli studenti in un discorso interattivo. 1,4 milioni di fan su Facebook, 267mila i followers su Twitter e 1,5 milioni di iscritti al VodafoneLab, questi numeri di un'assistenza multicanale che vede 5,3 milioni di clienti Vodafone utilizzare l'app MyVodafone il servizio

L'approccio
Rispondere agli utenti? Serve usare un linguaggio non tecnico ed essere semplici

Smart che unisce al canale telefonico tradizionale le funzionalità dei device di ultima generazione. I ragazzi vengono coinvolti in un gioco per provare a cimentarsi in alcune conversazioni con i clienti, una sorta di "social game" dove gli vengono suggerite diverse modalità di interagire con il cliente via twitter. «Non ci sono risposte giuste o sbagliate» precisa Silvia Cafagna - bisogna solo tenere presente che con twitter ci sono solo 140 caratteri per comunicare e che bisogna essere positivi nella risposta in modo da fornire subito al cliente la giusta soluzione da seguire. Parte la simulazione. L'utente chiede: «Ciao, per caricare la Smart Pass devo andare tutte le volte in un vostro negozio? A rispondere è Valentina Pinto: «Ciao, puoi ricaricarla anche on line e tramite Bancomat. Grazie». Altra richiesta del cliente: «Ciao, Volevo avere ulteriori info, se possibile, riguardo la promo sul samsung express 2 riservata ai clienti VodafoneYou». Giuseppe Manco risponde: «Con YOU3 puoi avere Galaxy Express 2 con un contributo di 99 € 24 rate da 3 € al mese».

Gli studenti vogliono saperne di più. Antonio Savino chiede: «Per imparare a rispondere al cliente chi lavora in azienda deve seguire corsi di

Il confronto
Alcuni dei ragazzi che hanno posto domande alle dirigenti di Vodafone. Dall'alto, da sinistra, Valentina Pinto, Antonio Savino, Nicola Del Vecchio, Viviana Bocca, Gaetana De Rosa e Giuseppe Manco



I numeri
1,4 milioni di fan su Facebook
267mila i followers su Twitter
mentre 1,5 milioni sono gli iscritti al VodafoneLab

formazione o avere titoli di studio particolari?». «Non è necessario avere una specifica laurea o seguire corsi di linguistica - spiega Cafagna - è importante quando si risponde tenere sempre presente la centralità del cliente quindi utilizzare un linguaggio non tecnico e relazionarsi con semplicità. In Vodafone facciamo corsi di formazione continui su queste tematiche». Sul profilo più ricercato in Vodafone è centrata la domanda di Viviana Bocca e Nicola Del Vecchio. «Con il Discover Programme - spiegano le esperte - rivolto a tutti i giovani neolaureati con brillante curriculum di studi, le posizioni aperte riguardano tutte le aree: Commerciali, Marketing, Technology, Customer Management. I giovani hanno la possibilità di fare un percorso di due anni in varie fun-



In cattedra
Silvia Cafagna (responsabile dei Servizi OnLine) e Letizia Nassuato (Comunicazione per l'area Centro-Sud) di Vodafone, nel corso dell'incontro

Lo sviluppo
Con "Spring" raddoppiati gli investimenti in Italia
Obiettivo: la copertura in fibra ottica di 150 città

zioni aziendali con diversi ruoli, dalla vendita all'assistenza ai clienti nel competence center». «Perché Vodafone non fornisce servizi tipo WhatsApp o WeChat?», chiede Gaetana De Rosa. «Il nostro impegno è quello di dare al cliente la miglior rete ed i miglior servizi - risponde Cafagna - questo lo facciamo attraverso partnership di rilievo con chi produce contenuti, come confermato dal recente accordo con Spotify, per la musica, o Infinity il canale di film on demand di Mediaset». «Vodafone ha risentito della cri-

si?», chiede Emanuele Esposito. «Certamente come tutto il Paese - risponde Cafagna. - Nonostante ciò continuiamo ad investire per lo sviluppo della rete e dei servizi. Con "Spring", Vodafone raddoppia gli investimenti in Italia, un piano che comprende anche la copertura in fibra ottica Vodafone di 150 città (oggi disponibile in 45 città), con l'obiettivo di raggiungere entro il 2016 un quarto della popolazione italiana, ovvero 6,5 milioni di famiglie e imprese».

I servizi

Rete e social più protetti per navigare in sicurezza

I pericoli della rete, le trappole in cui spesso cadono i giovani che sempre più comunicano attraverso i social network con cellulari, tablet e smartphone. Un mondo virtuale con insidie e trappole via web che spesso viene sottovalutato. Una delle ultime frontiere è il setting, lo scambio di video e foto hot attraverso la messaggistica, uno dei rischi maggiori di un adolescente che inizia la sua vita digitale. Secondo i dati diffusi dal ministero dell'Istruzione, uno studente italiano su quattro compie o subisce atti di prevaricazione via web: il 26% di ragazzi ne è vittima, mentre il 23,5% si definirebbe cyberbullo. Tanti i fatti di cronaca legati all'uso distorto della rete e dei social network, fenomeni che la Polizia di Stato, con la collaborazione del Miur vuole portare all'attenzione di ragazzi, genitori ed insegnanti.

In questa realtà si inserisce l'iniziativa di Vodafone "Una vita da Social": una campagna itinerante sviluppata dalla Polizia Postale e delle Comunicazioni con la partecipazione delle principali aziende nazionali e multinazionali operanti sul web. Vodafone, partner dell'iniziativa, è stata presente nella recente tappa del mese scorso a Napoli, a Piazza dei Plebisciti: «Obiettivo di questi incontri è quello di aiutare i ragazzi a navigare in piena sicurezza nella rete ed a gestire con consapevolezza i propri dati che vengono condivisi on line, nei siti web così come nei social network», afferma Stefano Bargellini, Direttore Affari Generali e Sicurezza di Vodafone Italia. «Siamo orgogliosi di poter collaborare con la Polizia di Stato anche per questo progetto che porta l'attenzione verso strumenti importanti per la crescita dei ragazzi ma che possono anche nascondere delle insidie».

L'azienda è da sempre impegnata nella tutela dei dati dei clienti e di chi usufruisce della rete e dei servizi. «Un anno fa - prosegue Bargellini - abbiamo lanciato Vodafone "Rete Sicura", il servizio integrato per la protezione della navigazione su internet via smartphone, tablet e Pc che permette di connettersi con maggiore sicurezza proteggendo i propri dati e le procedure di pagamento on line».

bea. ruo.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

www.funeralieconomicinapoli.it
www.bellomunno.it

Funerale online

Un nuovo modo di organizzare il rito funebre risparmiando in modo semplice e veloce da casa tua!

BELLOMUNNO 1820

Fabio 333 24 44 953

Marilidia 335 56 80 201