

---

## «Στροφή» στην τηλεργασία για τους υπαλλήλους στα call centers της Amazon

---

2022/10/03 10:41 στην κατηγορία TAXYΔΡΟΜΕΙΑ

---

Η Amazon ενθαρρύνει τους υπαλλήλους στο τμήμα εξυπηρέτησης πελατών, σε ορισμένα τηλεφωνικά κέντρα στις ΗΠΑ, να εργάζονται από το σπίτι, σηματοδοτώντας την προτίμηση της εταιρείας για εξ αποστάσεως εργασία συγκεκριμένων τμημάτων της που θα βοηθούσαν στην εξοικονόμηση χρηματικών πόρων.

Σύμφωνα με άτομα που γνωρίζουν το θέμα και μίλησαν στο Bloomberg, η αλλαγή είναι μέρος ενός σχεδίου για το κλείσιμο πολλών τηλεφωνικών κέντρων σε όλη τη χώρα, συμπεριλαμβανομένου ενός που άνοιξε το 2005 στο Kennewick της Ουάσιγκτον.

Πάντως, εκπρόσωπος της Amazon αρνήθηκε να σχολιάσει τα προγραμματισμένα κλεισίματα, αλλά **επιβεβαίωσε τη στροφή στην εξ αποστάσεως εργασία.**

«Προσφέρουμε σε επιπλέον μέλη της ομάδας εξυπηρέτησης πελατών μας την αυξημένη ευελιξία που συνοδεύει την τηλεργασία», σχολίασε ο εκπρόσωπος της Amazon, Brad Glasser, σε e-mail. Επεσήμανε δε ότι «συνεργαζόμαστε με τους υπαλλήλους για να βεβαιωθούμε ότι η μετάβασή τους είναι απρόσκοπτη».

Είναι γεγονός ότι, η πανδημία ανάγκασε τις εταιρείες να “αγκαλιάσουν” την εξ αποστάσεως εργασία σε τμήματα όπως της εξυπηρέτησης πελατών, ενώ πολλοί είναι και οι υπάλληλοι που αντιστέκονται στις προσπάθειες για επιστροφή στα γραφεία τους.

Προ πανδημίας, **έως και το 90% των περίπου 3 εκατομμυρίων** εκπροσώπων εξυπηρέτησης πελατών στις ΗΠΑ μετέβαιναν σε τηλεφωνικά κέντρα. Μετά τον κορωνοϊό, περίπου οι μισοί από αυτούς εκτιμάται ότι εργάζονται από το σπίτι και οι μισοί έχουν φυσική παρουσία στα γραφεία, σύμφωνα με τον Jeff Christofis, ο οποίος επιβλέπει τη στελέχωση μονάδας της Kelly Services.

Η προσφορά εργασίας εξ αποστάσεως θα βοηθήσει την Amazon να προσλάβει υπαλλήλους σε έναν κλάδο με υψηλό κύκλο εργασιών. Εκτός από την παροχή ευελιξίας στους εργαζόμενους, η επιχείρηση δεν θα είναι υποχρεωμένη να διαθέτει γραφεία σε συγκεκριμένες πόλεις.