



Corporate Description

Chi Siamo

Teleperformance è un partner strategico per aziende leader a livello mondiale, offrendo soluzioni che migliorano l'esperienza del cliente in ogni singola interazione.

Siamo il più grande team di esperti di interazione sul mercato: multiculturale, altamente qualificato e profondamente competente, con un'ampia gamma di soluzioni omnicanale integrate, tecnologie all'avanguardia e i più elevati standard di sicurezza.

Teleperformance Italia è il marchio sotto il quale la società In&Out S.p.A. socio unico, soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Teleperformance SE.



Chi Siamo

Fondata nel

2003

2

Siti

Supportiamo

10+

Clienti

Con

2054

persone

1760+

workstations

11

Sale Break

15

Sale Formazione



Certificazioni



KINCENTRIC
Best Employer

ITALY 2021



Internal Communication



Great Place to Work



Il nostro 2021 finiva così

Le persone qui vengono trattate in modo imparziale indipendentemente dall'orientamento sessuale.



Le persone qui vengono trattate in modo imparziale indipendentemente dall'origine etnica.



Questo è un luogo di lavoro fisicamente sicuro.



Quando una persona è assunta, viene fatta sentire la benvenuta.



Si può contare sulla collaborazione delle persone.



HIGH-LEVEL RESULTS



Assenteismo

E-Sat



Criticità

- Performance
- Assenteismo
- Clima Aziendale
- Commerciale

Azioni

- Cambiamento Organizzativo
- Persone al centro del Business
- Nuovo approccio nelle relazioni commerciali

Risultati

- Miglioramento dei KPI critici
- NPS al 73%
- Acquisizione di nuovi clienti

... e la pandemia persiste

#TPheroes

Flavia Campi
Luca Ettore
Cristoforo Calabro
Antonella Vella
Simone Battista
Roberto Fiorani
Flavia Simione

"In questi anni da voi abbiamo ricevuto tantissimo amore, impegno, passione, dedizione. Questo ci ha dato la carica in queste settimane per trasferire il maggior numero di collegi a casa in modalità Work. Grazie per essere sempre con noi!"

Teleperformance

Un caffè con...

Teleperformance



Teleperformance in Italy was recognized for its safety protocols and efforts to reduce the risk of COVID-19 transmission.

Certificata FREE COVID-19

Teleperformance

Teleperformance
each interaction matters

LAVA SPESSE LE MANI

Lavarsi bene le mani permette di ridurre del 40% la possibilità di contagi

Teleperformance

#COVID19
FERMA IL VIRUS IN 4 MOSSE

- Usa la mascherina
- Lava le mani
- Rispetta la distanza
- Scarica Immuni

Ministero della Salute **1500** www.salute.gov.it/home/informazioni

#COVID19
CONTATTO STRETTO O CASO POSITIVO? ECCO COSA FARE

CONTATTO STRETTO SENZA SINTOMI	QUARANTENA 14 GIORNI
CASO COVID-19 POSITIVO SENZA SINTOMI	QUARANTENA 10 GIORNI
CASO COVID-19 POSITIVO CON SINTOMI	ISOLAMENTO 10 GIORNI
CASO COVID-19 POSITIVO A LUNGO TERMINE	ISOLAMENTO 10 GIORNI
	ISOLAMENTO 21 GIORNI

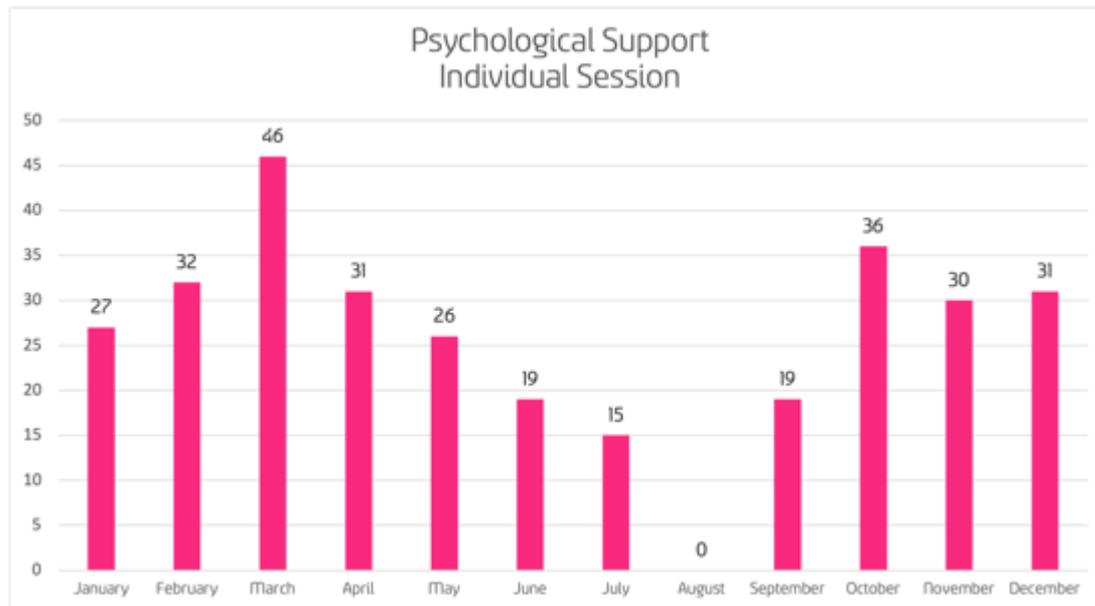
Ministero della Salute **1500** www.salute.gov.it/home/informazioni

Ascolto

Con l'insorgere dell'emergenza sanitaria, tra Marzo e Maggio 2020, l'azienda ha spostato a distanza circa l'85% dei dipendenti impegnati sulle diverse attività. Nel febbraio 2022 si inizia a fare i conti con aspetti di natura psicologica, specie per i profili aziendali che da ruolo hanno la responsabilità di gestire altre risorse (team Leader e Responsabili Progetto).

Alcuni punti di forza della nostra organizzazione sembravano venuti meno in questa fase: il lavoro da casa, ha aumentato la possibilità del rischio di stress e possibile disgregazione, in quanto si è ricercato un nuovo equilibrio di gruppo.

Abbiamo, così istituito il progetto Weel-being Inside fruibile da tutte la «popolazione» di Teleperformance Italia con la collaborazione degli psicologi della Fondazione Soletterre



Engagement Activity

TP Events



Obiettivo Tricolore S. Giovanni Rotondo
Partecipazione dei Teleperformers alla Tappa pugliese



Jonian Dolphin Escursioni in Catamarano
alla ricerca dei delfini di Taranto



Corso Bambini e il Mare



Eventi Orchestra Magna Grecia



Udienza Santo Padre



Gita in barca con Orchestra
e Ballo SWING



Regali di Natale ai Tippini



Attenzione al territorio



Una preghiera per la pace in Ucraina



Cena Sociale Caritas Taranto

Regali Natalizi al reparto Oncoematologico



Donazione Pesci Mangia Plastica Spiagge



Human Resources

COTW

Donazioni e Partnerships

Teleperformance Italia da sempre da il suo appoggio alle comunità locali, con attenzione particolare ai più piccoli:

- Donazioni di giocattoli al reparto di oncematologia pediatrica.
- Donazioni alle Parrocchie Taranto e Fiumicino.
- Supporto ad associazioni come "Le Stelle di Lorenzo" per esaudire I desideri dei piccoli Tippini in difficoltà.

Questo ha fatto sì che Teleperformance Italia sia stata premiata al Mysterium Festival della città di Taranto



Citizen
of the
World



Citizen of the Planet

Human Resources



COTP

Il nostro impegno per l'ambiente

Join Teleperformance in the
global reforestation movement
today!



Teleperformance in un'ottica di rispetto per l'ambiente,
promuove iniziative di riqualificazione delle comunità
dove è presente con le sue sedi:

- Donazione "Pesci mangiaplastica" sulle spiagge del
litorale della città di Taranto.
- Partecipazione a progetti di sensibilizzazione su temi
ambientali.

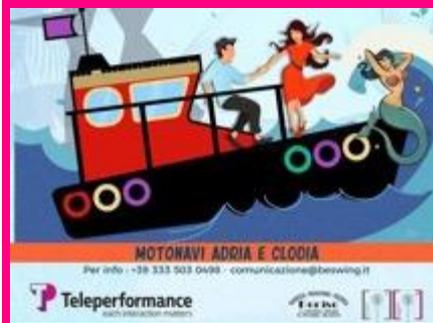
Human Resources

Passion for you

Attività di Engagement

In un'ottica di persone al centro del core business, Teleperformance Italia ha organizzato e sponsorizzato eventi gratuiti in favore della forza lavoro e loro familiari:

- Gite in barca.
- Concerti.
- Visite culturali.
- Serate danzanti.



Passion for you



Human Resources



Passion for you

Passione per le persone

La Pandemia ha mutato processi, abitudini e ritualità di vita e di lavoro con conseguenze immediate e di lungo periodo sulle risorse umane che compongono un'azienda. Per questa ragione è stato istituito il progetto **Well-being Inside**, che prevede la possibilità per tutta le nostre persone di partecipare ad incontri individuali, ma anche di gruppo con psicologi specializzati:

- **Emilia Quadri** (incontri individuali)
- **Massimo Buratti** (incontri di gruppo).

Passion for you

Human Resources

Diversity Equity & Inclusion

Teleperformance per l'inclusione

Teleperformance Italia promuove la cultura dell'inclusione supportando associazioni come "Obiettivo3", che sostiene coloro che vorrebbero avvicinarsi allo sport ma non possono a causa di disabilità.

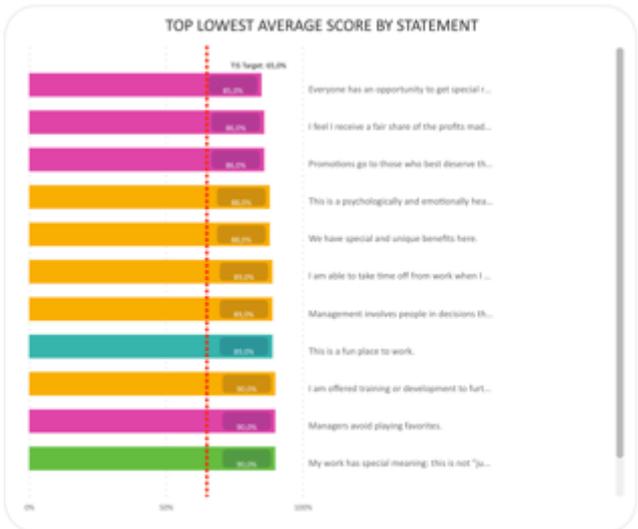
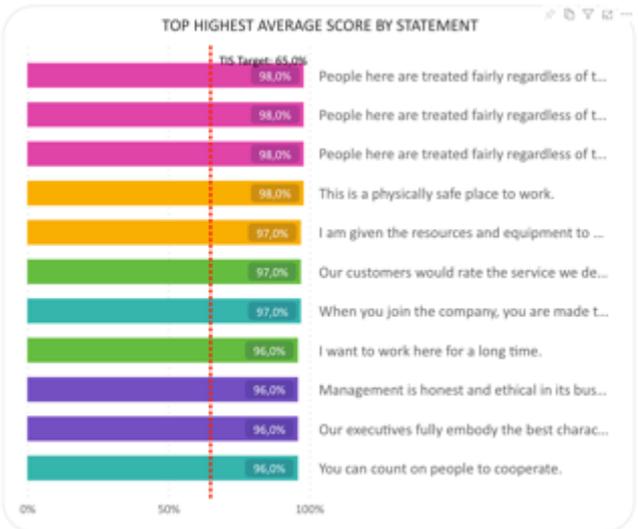
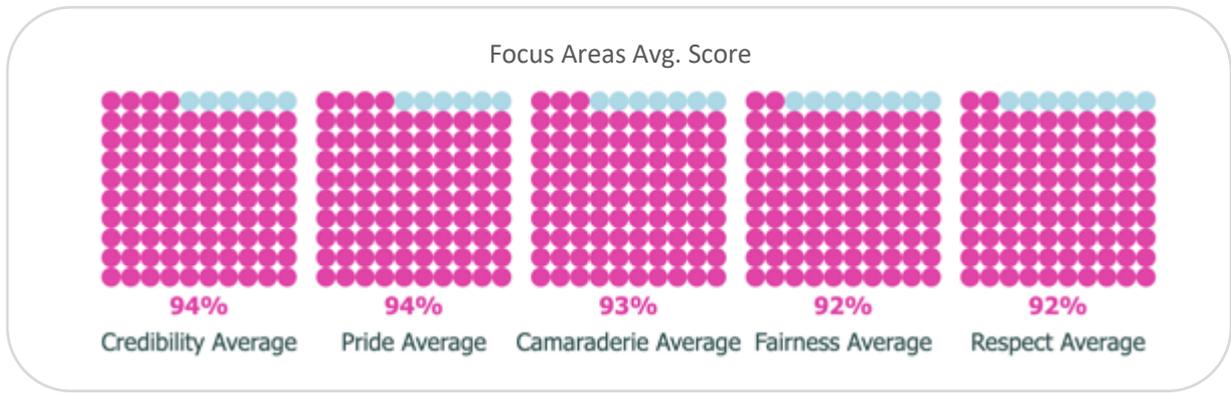
- TP4Inclusion: un mese dedicato all'inclusione raccontata attraverso diverse testimonianze.
- Partecipazione alla staffetta tricolore organizzata da Obiettivo3.
- Donazione HandBike ad atleta paraplegico.



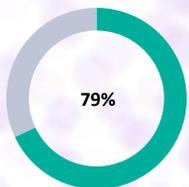
Diversity + Equity Inclusion



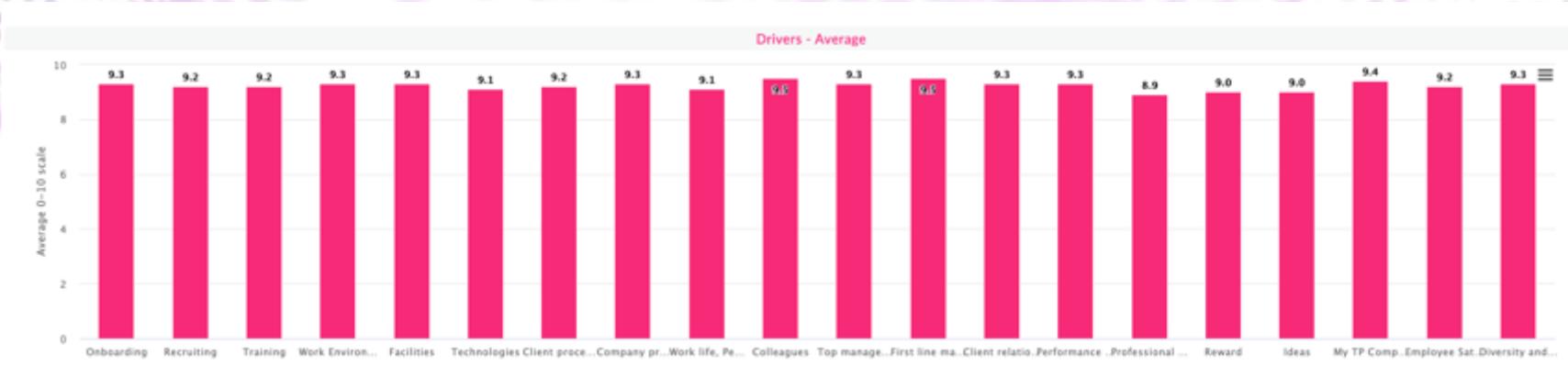
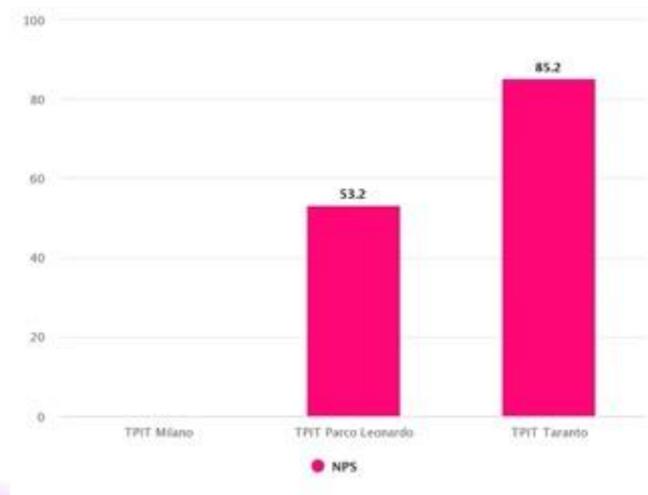
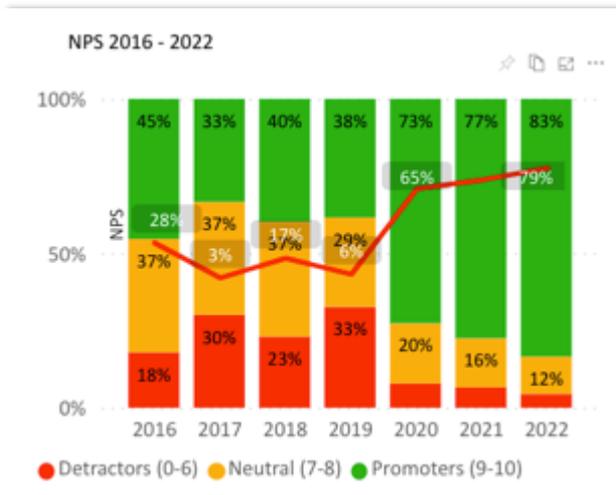
93 %
TRUST INDEX



Risultati ESAT 2022



2022





Thanks!

Follow us

 /company/teleperformance

 /teleperformanceglobal

 @teleperformance

 @Teleperformance_group

 /teleperformance

 Teleperformanceblog.com

[teleperformance.com](https://www.teleperformance.com)