

CUSTOMER SERVICE E POST VENDITA

IL MERCATO RETRIBUTIVO DELLA FUNZIONE

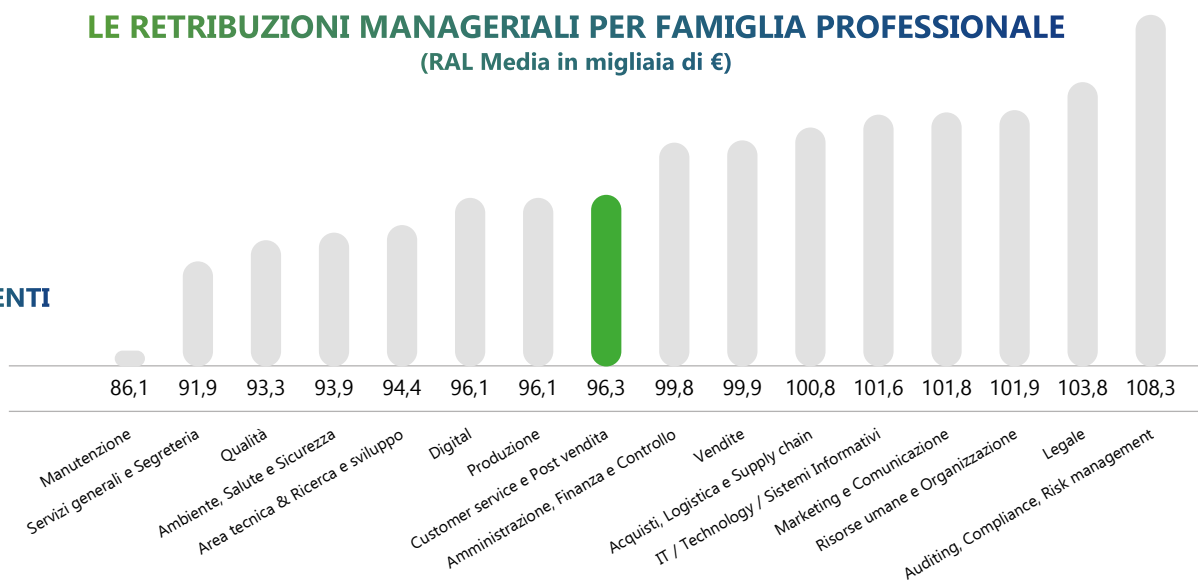
QUALIFICA	RAL 2015	RAL 2020	RAL 2021	TREND 2020-2021	TREND 2015-2021
Dirigenti	€ 92.454	€ 94.192	€ 96.327	2,3%	4,2%
Quadri	€ 53.717	€ 54.658	€ 54.431	-0,4%	1,3%
Impiegati	€ 29.738	€ 30.395	€ 29.946	-1,5%	0,7%
Operai	€ 26.682	€ 26.943	€ 27.723	2,9%	3,9%

QUALIFICA	VARIABILE MEDIO (INCIDENZA % SULLA RAL)		% PERCETTORI QUOTA VARIABILE	
	CUSTOMER SERVICE E POST VENDITA	ITALIA	CUSTOMER SERVICE E POST VENDITA	ITALIA
Dirigenti	15,6%	19,5%	76,8%	62,3%
Quadri	9,6%	10,4%	51,1%	52,1%
Impiegati	6,8%	7,1%	38,3%	35,2%
Operai	5,7%	5,0%	29,2%	21,7%

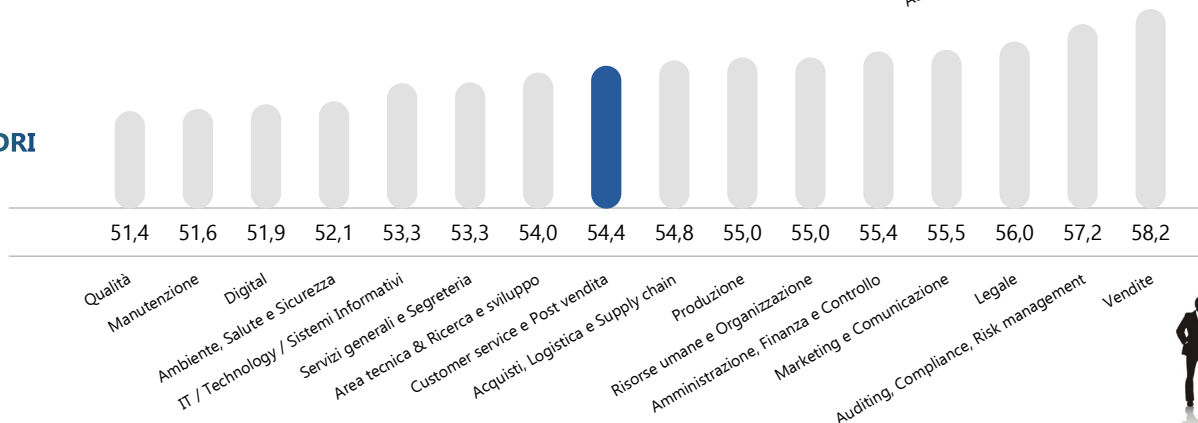
LE RETRIBUZIONI MANAGERIALI PER FAMIGLIA PROFESSIONALE

(RAL Media in migliaia di €)

DIRIGENTI

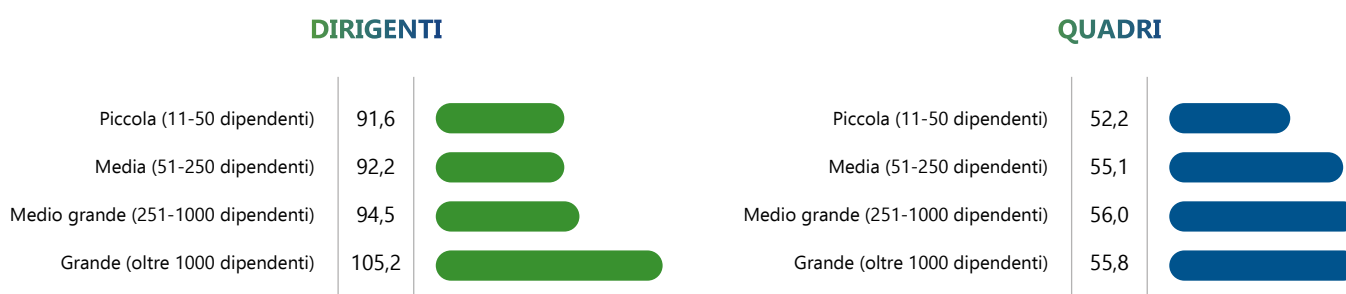


QUADRI



CUSTOMER SERVICE E POST VENDITA

LE RETRIBUZIONI DELLA FUNZIONE PER DIMENSIONE AZIENDALE (RAL Media in migliaia di €)



I RUOLI MANAGERIALI PIÙ RAPPRESENTATIVI DELLA FUNZIONE (RAL Media in migliaia di €, dati medi nazionali)

DIRIGENTI

JOB TITLE	RAL (in migliaia di euro)			VAR (in %)	
	1° QUARTILE	MEDIANA	3° QUARTILE	% INCIDENZA SULLA RAL	% PERCETTORI
Direttore Customer Service	84,9	101,7	121,9	18,5	78,6
Direttore Supporto Tecnico Post Vendita	81,2	97,3	116,5	22,1	77,3
Responsabile Supporto Tecnico Post Vendita / Service Manager	82,2	95,4	110,7	15,0	76,2

QUADRI

JOB TITLE	RAL (in migliaia di euro)			VAR (in % sulla RAL)	
	1° QUARTILE	MEDIANA	3° QUARTILE	% INCIDENZA SULLA RAL	% PERCETTORI
Responsabile Call Center Inbound	47,7	55,3	64,2	12,9	70,0
Responsabile Call Center Outbound	44,0	51,1	59,3	15,6	42,9
Responsabile Customer Service	47,2	54,7	63,5	10,4	41,2
Responsabile Reclami / Resi	44,1	51,2	59,4	15,1	50,0
Responsabile Ricambi ed Accessori	51,0	59,2	68,7	23,5	66,7
Responsabile Supporto Tecnico Post Vendita / Service Manager	51,9	59,7	68,7	10,6	48,8

