

Întreprinderea Socială SONIDO, Letonia

Studiu de Caz

1. Informații generale

SONIDO este o afacere socială inovatoare care oferă oportunități de angajare persoanelor marginalizate social și grupurilor de risc, dar și servicii excelente care se pliază pe nevoile clienților lor. Locul de muncă este incluziv și a fost stabilit pentru a satisface nevoia de externalizare a centrului de apeluri din Letonia.



Autosusținută în cei nouă ani de existență, din 2018, întreprinderea a început să-și orienteze câștigurile din proiectele comerciale pentru a rezolva o problemă recurentă pe care angajații săi au observat-o atunci când deservește clienții corporativi existenți – cât de des sună oamenii pentru că au nevoie să vorbească; iar astfel de singurătate afectează întreaga lume. Au devenit o întreprindere socială, iar profitul lor este investit în linia telefonică „2Talk line”, care le oferă oamenilor posibilitatea de a vorbi, de a fi auziți și de a nu se simți singuri.

SONIDO oferă servicii de call center de înaltă calitate, orientate către clienți: apeluri primite, telemarketing, sondaje telefonice etc. și „linia 2Talk”. Oferă servicii în mai multe limbi. Prin urmare, Sonido caută persoane care ar dori să lucreze de acasă, cărora le place să vorbească la telefon și să servească clienții (apeluri efectuate și primite) în limba respectivă, de exemplu, estonă, finlandeză, suedeză și engleză.

2. Modelul/programul de inserție și profesioniștii care îl susțin

Sonido are o reputație bine stabilită de angajator bun; cu un brand de angajator foarte puternic. Aceștia sunt activi în domeniul antreprenoriatului social în Letonia și folosesc orice ocazie pentru a obține vizibilitate.

Sonido nu are un proces special de integrare pentru lucrătorii cu dizabilități. „Deoarece suntem un centru de apel, ne bazăm pe calitatea comunicării, inclusiv cu angajații noștri – am creat un mediu în care este sigur să puneți întrebări. Avem întâlniri regulate de echipă; Comunicarea zilnică se face pe grupul de mesagerie, iar ierarhia este în mare parte orizontală organizată în echipe cu lideri de echipă.”





SONIDO are 30 de operatori de call center, inclusiv beneficiari. Operatorii de call center – cei care deservesc apelurile primite sunt empatici și orientați spre soluții, dar cei care deservesc apeluri de telemarketing au abilități de vânzări.

Compania include șefi de echipă, care sunt responsabili de implicarea angajaților și de obiectivele urmărite, unul dintre șefii de echipă este o femeie cu vedere slabă care vine să lucreze cu câinele ei ghid.

Specialistul IT este un tip într-un scaun cu rotile cu cunoștințe aprofundate în IT și telecomunicații. La fel ca liderii de departamente lucrează la adaptarea proiectelor operatorilor și la organizarea procesului de instruire.

3. Beneficiari și servicii de sprijin pentru aceștia

SONIDO creează oportunități de muncă și îmbunătățește calitatea vieții persoanelor cu dizabilități prin crearea de locuri de muncă, metode de lucru și programe de formare adecvate. Principalii săi beneficiari sunt persoanele cu dizabilități.

60% dintre angajații săi sunt persoane cu dizabilități.

„Sonido” este înregistrată și recunoscută ca întreprindere socială în Letonia.

