



# Messaggio del Presidente del Consiglio di Amministrazione

**Paul A. Netzel**

**Presidente del consiglio di amministrazione 2017/2018**

**Marzo 2018**

Domande, domande, domande. I due argomenti più frequenti durante le mie visite con i Rotariani di tutto il mondo riguardano il sito web del Rotary e le sovvenzioni della nostra Fondazione. Forse anche voi avete le stesse domande e altre ancora, su donazioni, trasferimenti dei punti, rapporti di club e distretto, fatture di club e avvicendamento dei dirigenti di club, per fare qualche esempio. Se non sapete dove trovare le risposte, potrete cominciare visitando il Support Center del Rotary.

Il Support Center è il primo punto di contatto per Rotariani, donatori, staff e altri, per aiutare a rispondere alle domande in francese, inglese e spagnolo, dalle ore 8.00 alle 17.00 (ora locale di Chicago), lunedì-venerdì. Il Support Center è raggiungibile dagli USA per telefono, al numero verde 1-866-976-8279. Le email vanno inviate all'indirizzo [rotarysupportcenter@rotary.org](mailto:rotarysupportcenter@rotary.org) e riceveranno un riscontro entro un giorno lavorativo.

Il Support Center riceve mediamente 3.500 chiamate al mese. Questo include le 1.500 chiamate che richiedono contatti con un membro del personale, o un reparto del Rotary, facilitando i contatti con la nostra complessa organizzazione. Mediamente, ogni mese vengono inviate 7.000 email di risposte.

In soli otto anni, il Support Center del Rotary ha ricevuto la certificazione di *Center of Excellence* da parte di *Benchmark Portal*, leader di settore di benchmark dei Centri di contatto. Il riconoscimento di *Center of Excellence* è tra i premi più prestigiosi nel campo del servizio e supporto clienti. Questa distinzione richiede efficacia ed efficienza, offerta di service di qualità superiore, con costi ridotti se paragonati ad altri centri nello stesso campo di service.

Il Support Center del Rotary include anche un coordinatore Visitor Services and Tour Program, per programmare visite e riunioni per grandi gruppi, per gli interessati a visitare la Sede centrale del Rotary. Ogni anno il Rotary riceve un sorprendente numero di visitatori. State programmando una visita dalle parti di Chicago? Potete richiedere un tour inviando un'email a: [visitors@rotary.org](mailto:visitors@rotary.org). Forse i nostri percorsi potranno incrociarsi a One Rotary Center!

Sono certo che sarete d'accordo con il rating di 96 per cento di qualità che il Centro ha ricevuto da clienti soddisfatti.