



AVVISO DI SELEZIONE GC_05

Nell'ambito delle proprie attività, ETRA S.p.A. informa che è aperto un avviso di selezione per l'inserimento di UNA nuova risorsa a tempo determinato per sostituzione maternità nel ruolo di SPECIALISTA AMMINISTRATIVO nell'Unità Organizzativa Gestione Clienti.

L'Unità Organizzativa Gestione Clienti gestisce i rapporti con la clientela, al fine di soddisfarne i bisogni nel rispetto dei Regolamenti, delle procedure aziendali, del Codice Etico e della Carta dei Servizi. In particolare l'Unità Organizzativa gestisce le attività di front office, attraverso gli sportelli dislocati sul territorio; gestisce l'aggiornamento delle banche dati in back office in base ai documenti trasmessi dai clienti, alle variazioni anagrafiche e alle altre comunicazioni trasmesse dai Comuni; effettua i controlli pre-fatturazione trasmessi dall'unità organizzativa competente; gestisce le pratiche e i contratti telefonici attraverso i numeri verdi; garantisce, per quanto di competenza, il rispetto degli standard delle Carte dei servizi; effettua il monitoraggio statistico delle operazioni che vengono svolte allo sportello e al call center.

Caratteristiche della posizione:

- **Tipologia contratto:** contratto a tempo determinato per sostituzione maternità
- **Unità Organizzativa di inserimento:** Gestione Clienti
- **Sede operativa:** Bassano del Grappa (VI)
- **Inquadramento:** Specialista Amministrativo 3° livello CCNL FederGasAcqua del 14/01/2014
- **Orario:** 38.5 ore settimanali

Attività principali del ruolo:

Svolgere le principali attività di Front/Back Office, in particolare:

- Gestione delle richieste e dei rapporti con il cliente
- Gestione processi di comunicazione con i clienti;
- Gestione delle banche dati dei clienti;
- Consulenza telefonica al cliente;
- Gestione dei contratti telefonici e verifica di eventuali problematiche;
- Gestione del cliente in conformità alla carta dei servizi, ai Regolamenti in vigore, alla normativa di settore e al codice etico.

Dettaglio dei REQUISITI per ricoprire il ruolo e quindi per candidarsi all'iter di selezione:

- Richiesto diploma di maturità;
- Preferibile Laurea in ambito economico, giuridico o indirizzo umanistico;
- Richiesta esperienza pregressa almeno annuale in ruoli di gestione clienti in aziende strutturate;
- Richiesta conoscenza della lingua francese orale e scritta (livello minimo B1);
- Preferibile conoscenza della lingua inglese e/o spagnola;
- Preferibile conoscenza del Sistema Gestionale Neta o affini;
- Preferibile conoscenza della normativa di settore;
- Preferibile conoscenza delle modalità di raccolta differenziata;
- Richiesta buona conoscenza del pacchetto Office (Microsoft Word e Microsoft Excel);
- Possesso patente B;
- Assenza di condanne penali di tipo non colposo o di stato di interdizione o di provvedimenti di prevenzione o di altre misure restrittive;
- Completano il profilo buone capacità di comunicazione, capacità relazionali e di lavoro di gruppo, apertura mentale e di problem solving.

Si precisa inoltre che nel rispetto dei limiti temporali previsti dalla normativa vigente per le assunzioni a tempo determinato, non potranno essere ammessi i candidati che abbiano già svolto in Etra S.p.A. un periodo di lavoro di complessivi 36 mesi per l'espletamento di mansioni equivalenti nella stessa categoria legale.

Si precisa fin d'ora che in sede di selezione verrà indagata la conoscenza di:

- Lingua Francese
- Normativa di settore
- Tecniche di gestione della clientela e di comunicazione

Di seguito vengono specificate le modalità obbligatorie di presentazione della propria candidatura:

1. Tutte le candidature dovranno pervenire **entro e non oltre il 18/05/2016**
2. Tutte le candidature dovranno pervenire esclusivamente in formato elettronico al seguente indirizzo mail: **selezione@etraspa.it** indicando il riferimento **GC_05** e allegando un **Curriculum Vitae aggiornato (con esplicita indicazione dei requisiti richiesti posseduti)**
3. In conformità a quanto previsto dalla normativa vigente, tutte le offerte di lavoro sono indirizzate a candidati di entrambi i sessi
4. **Non saranno prese in considerazione le candidature prive del riferimento indicato ed inviate oltre la data limite di presentazione della domanda sopra riportata**

L'U O Risorse Umane, una volta ricevute tutte le candidature procederà ad un primo screening sulla base delle caratteristiche necessarie per ricoprire la posizione e saranno contattati i soli candidati ritenuti maggiormente in linea con il profilo ricercato.

La convocazione dei candidati in linea con il profilo è ad insindacabile giudizio della Commissione.

Inoltre si precisa che, sulla base degli esiti della selezione, verrà definita una graduatoria con una validità pari a 12 mesi, che potrà essere utilizzata per eventuali ulteriori scoperture a tempo determinato di mansioni equivalenti nell'Area Commerciale (anche in sedi differenti).

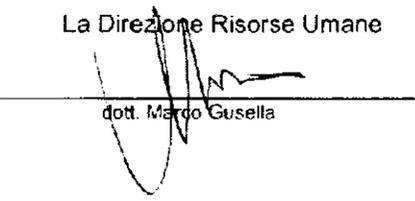
Ai sensi dell'art. 13 del Codice in materia di protezione dei dati personali (D Lgs 196/2003), si informano gli aspiranti alla presente selezione che il trattamento dei dati personali da essi forniti, o comunque acquisiti a tal fine, da Etra S.p.A. è finalizzato unicamente all'espletamento della selezione ed avverrà presso l'Ufficio Risorse Umane con l'utilizzo di procedure anche informatizzate, nei modi e nei limiti necessari per perseguire predette finalità. Il conferimento di tali dati è necessario per valutare i requisiti di partecipazione e il possesso delle competenze richieste e la loro mancata indicazione può precludere tale valutazione, con conseguente esclusione dalla procedura. I dati non saranno diffusi e potranno essere comunicati a terzi solo per ottemperare ad eventuali richieste di organi di controllo.

Titolare del trattamento di tali dati è Etra S.p.A. nella persona del Legale Rappresentante (Presidente del Consiglio di Gestione) mentre il Responsabile del dato dal Titolare è il dott. Cosimo Gaetano Armiento.

Ai candidati sono riconosciuti i diritti di cui all'art. 7 del citato Codice e, in particolare, il diritto di accedere ai propri dati personali, di chiederne la rettifica, l'aggiornamento o, se incompleti, erronei o raccolti in violazione della legge, la cancellazione, nonché di opporsi al loro trattamento per motivi legittimi rivolgendo le richieste a Etra S.p.A. - Ufficio Risorse Umane tramite posta all'indirizzo di via del Telarolo n.9 - 35013 Cittadella (PD) o alla mail privacy@etraspa.it.

Cittadella (PD), li 04/05/2016

La Direzione Risorse Umane



dott. Marco Gusella

Per ulteriori informazioni inviare e-mail all'indirizzo: selezione@etraspa.it