



## PROCEDURA DI SELEZIONE N 10/2021 (PS10/2021)

### INFORMAZIONI GENERALI DI SELEZIONE

**Data di pubblicazione:** 08/04/2021.

**Termine invio domande:** 07/05/2021.

**Ruolo ricercato:** ADDETTO CUSTOMER CARE

**CCNL:** Gas – Acqua.

**Numero posti disponibili:** 1.

**Modalità di valutazione:** Titoli, test attitudinali e colloqui.

**Titolo di studio minimo richiesto:** Diploma di scuola media superiore.

**Tipologia di contratto:** Sostituzione Maternità.

**Area di assegnazione:** Customer Care

**Referente diretto:** Direzione Gestione Clienti

**Sede di lavoro:** Provincia di Varese.

**Responsabile del procedimento selettivo:** Direzione HR.

### ATTIVITA' LEGATE AL RUOLO – REQUISITI DI ACCESSO

- Esperienza pregressa nella mansione maturata presso Public Utilities (Energia, Acqua, Gas) o in società di Telecomunicazione o comunque in società organizzate per la gestione dei processi di bollettazione/fatturazione;
- Buona conoscenza delle tecniche di gestione del cliente;
- Capacità comunicative e padronanza dello strumento telefonico;
- Conoscenza del pacchetto Office;
- Buona conoscenza del software di CRM;
- Capacità di analisi, doti organizzative, attitudine al lavoro in team, orientamento al risultato;

### REQUISITI PREFERENZIALI DI MERITO

- Titolo di studio superiore al requisito minimo;
- Esperienza pregressa nella posizione oggetto del bando, nel settore Utilities.
- Altra formazione dimostrabile professionalizzante.

### MODALITA' DI INVIO CANDIDATURA

- Inviare dettagliato Curriculum Vitae all'indirizzo mail [recruiting@alfavarese.it](mailto:recruiting@alfavarese.it) inserendo in oggetto la dicitura corretta **PS10/2021**.



## **1. MODALITA' DI SELEZIONE**

- Prima selezione su base valutativa dei Curriculum Vitae (Punti 20/100);
- Colloquio valutativo di tipo conoscitivo/motivazionale/comportamentale con Direttore HR e/o delegato/i dallo stesso (Punti 20/100);
- Colloquio tecnico funzionale con possibilità di test valutativi con il Direttore/Responsabile e/o delegato/i dell'Area/Settore/Ufficio richiedente (punti 60/100);
- E' possibile che il colloquio conoscitivo/motivazionale/comportamentale (area HR) e il colloquio tecnico funzionale, possano essere effettuati durante il primo incontro, con la partecipazione di rappresentanti delle 2 aree di interesse;
- Redazione di graduatoria di merito (Punteggio minimo 60/100);
- Colloquio finale con Direttore HR e/o delegato/i atto alla valutazione delle condizioni economiche e contrattuali;
- Proposta di assunzione per il vincitore/vincitrice del processo di selezione.

## **2. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

Ai sensi del GDPR UE 2016/679, i dati personali forniti dai candidati sono raccolti presso ALFA S.r.l. per le finalità di gestione della selezione.

## **3. REGOLAMENTO**

Prendere visione ed accettare nella sua completezza i contenuti del documento scaricabile sul sito internet [www.alfasii.it](http://www.alfasii.it), denominato "REGOLAMENTO PER LA RICERCA, LA SELEZIONE E L'ASSUNZIONE DEL PERSONALE". Tutte le comunicazioni, convocazioni e informazioni, saranno inviate mezzo mail, utilizzando quella indicata nel proprio Curriculum Vitae.

## **4. PUBBLICITA'**

Oltre alla pubblicazione sul sito web aziendale [www.alfavarese.it](http://www.alfavarese.it), le procedure selettive saranno pubblicizzate su [www.linkedin.com](http://www.linkedin.com) e/o [www.infojobs.it](http://www.infojobs.it) e/o testate giornalistiche.

**Tutte le procedure di selezione sono da intendersi rivolte ad ambo i sessi.**

Varese, 08/04/2021

ALFA Srl  
Direttore HR  
F.to Dott. Luca Lolaico