



## AVVISO

### Candidature per selezione di N.4 profili di **ADDETTO/A SERVIZI DI CONTATTO CON LA CLIENTELA** (Front Office – Call Center)

Umbra Acque ricerca **n.4 Addetti/e servizi di contatto con la clientela (Front Office – Call Center)**, in conto OPmis, da inserire all'interno della struttura Commerciale della società. La ricerca è rivolta ai candidati di entrambi i sessi (Legge 903/77, Legge 125/91 e s.m.i.).

#### **Principali compiti**

All'interno di una organizzazione aziendale con Sistemi certificati e dotata di un Modello di Organizzazione e Gestione ai sensi del D.Lgs. 231/2000, la figura con riporto gerarchico diretto al responsabile della struttura, si occuperà prevalentemente di:

- ✓ gestire i contatti con i clienti del servizio idrico integrato, sia in inbound che in outbound, tramite gli sportelli fisici e/o digitali, il telefono, il fax, l'e-mail, il web, la posta ed ogni altro canale di comunicazione aziendalemente adottato;
- ✓ acquisire le richieste dei clienti, garantendone la corretta gestione (a titolo esemplificativo: contratti di fornitura, disdette, variazioni anagrafiche, richiesta di verifica dei misuratori e di sostituzioni, informazioni sullo stato di avanzamento lavori, nuovi allacci, subentri, rateizzazioni dei pagamenti, domiciliazioni, informazioni su fatturazioni, consumi, morosità e rimborsi, ecc.);
- ✓ curare l'archiviazione delle pratiche e garantire la corretta tenuta degli archivi documentali.

#### **Requisiti minimi:**

- diploma di istruzione secondaria superiore (triennale o quinquennale);
- patente di guida di categoria B.

**Il possesso dei requisiti minimi costituisce condizione per l'ammissione all'iter selettivo.**

#### **titoli preferenziali:**

Costituiranno titolo preferenziale:

- condizione di invalidità in base a Legge 12/03/1999 n. 68, in quanto compatibile con i compiti principali da svolgere;
- diploma di Laurea triennale o quinquennale;
- buona conoscenza della lingua inglese;
- esperienza in attività di contatto con la clientela;
- buone conoscenze informatiche e in particolare del pacchetto MS Office;
- conoscenza di base del gestionale SAP, modulo CRM.

#### **Capacità e attitudini individuali:**

- capacità organizzative
- autonomia e capacità di problem solving
- capacità di lavorare in team
- accuratezza e affidabilità nella esecuzione
- flessibilità e propensione al miglioramento
- capacità di integrazione con il gruppo
- orientamento al risultato.



## AVVISO

### Candidature per selezione di N.4 profili di ADDETTO/A SERVIZI DI CONTATTO CON LA CLIENTELA (Front Office – Call Center)

---

#### **Dichiarazione conflitto d'interesse**

All'avvio della fase di selezione, ai candidati è richiesta autocertificazione circa la sussistenza di potenziali conflitti di interesse, in base al vigente regolamento per il reclutamento e selezione del personale, approvato dal Consiglio di Amministrazione della società nella seduta del 20/09/2021 e consultabile nel portale web della società ([www.umbraacque.com](http://www.umbraacque.com)) nella sezione *Umbra Acque trasparente/Altri contenuti-dati ulteriori-Selezione del Personale/Criteri e modalità*.

La sussistenza di potenziali conflitti di interesse può rappresentare – nei casi espressamente indicati nel suddetto regolamento – vincolo ostativo per il proseguimento dell'iter selettivo.

#### **Condizioni ostative all'ammissione e/o prosecuzione selezione e/o assunzione:**

1. la mancata **implementazione del Curriculum Vitae** nel sito web aziendale, secondo le specifiche riportate in allegato, **allegando anche copia in formato file** del Curriculum Vitae;
2. e/o la mancata **comunicazione di conferma** via e-mail dell'avvenuta implementazione;
3. e/o il mancato invio della **autocertificazione di possesso dei requisiti minimi** e della **scheda conflitto di interesse** nei termini dell'avviso;
4. se il candidato ha o ha avuto rapporti di coniugio, convivenza *more uxorio*, parentela o affinità fino al quarto grado con dipendenti, amministratori, membri del collegio sindacale, membri dell'Organismo di Vigilanza o di altro organo di Umbra Acque S.p.A. e/o società del Gruppo Acea;
5. se negli ultimi tre anni, il candidato ha esercitato, in qualità di pubblico dipendente, poteri autoritativi o negoziali per conto delle pubbliche amministrazioni nei confronti di Umbra Acque S.p.A. e/o del Gruppo Acea (art. 53 comma 16 ter, D.Lgs 165/2001 e s.m.i.);
6. assenza nel giorno e orario indicato per le prove, a qualunque titolo imputabile, ancorché dovuta a caso fortuito o a causa di forza maggiore.

#### **Condizioni contrattuali proposte:**

Qualifica: IMPIEGATO

Contratto: SETTORE GAS-ACQUA

Inquadramento e retribuzione: il contratto proposto è a Tempo Determinato, con successiva possibilità di stabilizzazione; il livello di inquadramento iniziale è il 2°.

Sede di Lavoro: Perugia, Strada Santa Lucia 1/ter

**Entro il 31 ottobre 2022 incluso**, i candidati dovranno:

1. Registrarsi ed implementare il Curriculum Vitae online sul sito aziendale [www.umbraacque.com](http://www.umbraacque.com), alla sezione "**Lavora con noi**" secondo specifiche riportate in allegato;
2. dare comunicazione della propria candidatura con conferma dell'avvenuta implementazione all'indirizzo e-mail: [recruiting@umbraacque.com](mailto:recruiting@umbraacque.com) **trasmettendo in allegato:**



## AVVISO

### Candidature per selezione di N.4 profili di ADDETTO/A SERVIZI DI CONTATTO CON LA CLIENTELA (Front Office – Call Center)

---

- autocertificazione di possesso dei requisiti minimi previsti nel presente avviso, debitamente siglata;
- copia di un documento d'identità in corso di validità;
- copia di Codice Fiscale/Tessera Sanitaria;
- scheda conflitto di interessi debitamente compilata e siglata.

In caso di problemi tecnici nella procedura di implementazione del proprio CV, sarà possibile avere supporto scrivendo una mail all'indirizzo [cvhelp@umbraacque.com](mailto:cvhelp@umbraacque.com).

Le prove, **che si svolgeranno a partire dal mese di novembre 2022**, consisteranno in:

- a) questionario tecnico on line;** abilitante, in caso di esito positivo, a successive prove;
- b) prove pratiche: questionario tecnico, test Microsoft Excel, test di lingua inglese;**
- c) colloquio tecnico e di valutazione delle soft skill.**

L'elenco dei candidati ammessi, date e modalità di svolgimento delle prove saranno pubblicati sul sito aziendale [www.umbraacque.com](http://www.umbraacque.com) nella sezione "Avvisi e Selezioni" in *home page*, **entro il 7 novembre 2022.**