



## AVVISO

### Candidature per selezione di n° 10 Addetti ai servizi di contatto con la clientela (Front Office-Call Center)

---

Umbra Acque S.p.A. ricerca **N.10 addetti ai servizi di contatto con la clientela (Front Office-Call Center)** da inserire all'interno della struttura Servizi ai Clienti della società.

La ricerca è rivolta ai candidati di entrambi i sessi (Legge 903/77 e Legge 125/91).

#### **Compiti principali:**

All'interno di una organizzazione aziendale con Sistemi certificati e dotata di un Modello di Organizzazione e Gestione ai sensi del D.Lgs. 231/2001, la figura 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, 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, autoletture, rifatturazioni, informazioni su fatturazioni, consumi, morosità e rimborsi, ma anche reclami, rettifiche di fatturazione, ecc.);
- acquisire e gestire i dati di lettura nonché la fatturazione dei consumi; acquisire i dati di incasso e gestire le varie fasi di sollecito e di recupero del credito;
- eseguire analisi dei dati e relativa reportistica per il monitoraggio dei vari processi;
- curare l'archiviazione delle pratiche e garantire la corretta tenuta degli archivi documentali.

#### **Requisiti minimi:**

- diploma di istruzione secondaria (triennale o quinquennale);
- conoscenza del pacchetto MS Office;
- buona conoscenza della lingua italiana;
- conoscenza di base del sistema gestionale SAP.

#### **Il possesso dei requisiti minimi è abilitante per l'ammissione alla selezione**

#### **Titoli preferenziali:**

A parità di merito, costituiranno titolo preferenziale:

- età inferiore a 30 anni;
- conoscenza lingua inglese;
- esperienza in attività di contatto con la clientela.



## AVVISO

### Candidature per selezione di n°10 Addetti ai servizi di contatto con la clientela (Front Office-Call Center)

---

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

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

#### **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 31/07/2019 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.

Qualifica: Impiegato

Contratto: SETTORE GAS-ACQUA

Livello di inquadramento: 2°

Sede di Lavoro, Perugia.

**Entro l' 11 settembre 2020 incluso**, i candidati dovranno:

1. inserire la candidatura con allegato curriculum vitae sul sito aziendale [www.umbraacque.com](http://www.umbraacque.com), alla sezione "Lavora con noi";
2. dare comunicazione di conferma dell'avvenuto inserimento all'indirizzo mail: [recruiting@umbraacque.com](mailto:recruiting@umbraacque.com) e trasmettere autocertificazione di possesso dei requisiti minimi previsti nel presente avviso, debitamente firmata, allegando copia di un documento d'identità in corso di validità.

**il mancato inserimento della candidatura nel sito web aziendale con allegato curriculum vitae e/o la mancata comunicazione di conferma e/o il mancato invio della autocertificazione di possesso dei requisiti minimi nei termini dell'avviso, saranno motivo di esclusione dalla selezione.**

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



## AVVISO

### Candidature per selezione di n° 10 Addetti ai servizi di contatto con la clientela (Front Office-Call Center)

---

Le prove, **che si svolgeranno a partire dal mese di settembre 2020**, consisteranno in:

- a) questionario preselettivo on line;** saranno ammessi a successive prove i primi 40 (quaranta) candidati che avranno conseguito il maggior punteggio nel questionario preselettivo; a parità di punteggio, il candidato più giovane di età.
- b) test di lingua inglese;**
- c) colloquio tecnico;**
- d) colloquio 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 "in primo piano" in *home page*, entro il **15/09/2020**, senza ulteriori comunicazioni individuali.