



ACCERTAMENTO

*ex art. 22, comma 2 del Decreto Legislativo n. 286 del 25/07/1998 e ss.mm.ii.
“Testo Unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell’immigrazione e
norme sulla condizione dello straniero”*

- **FIGURA PROFESSIONALE RICHIESTA:** n.1 Specialista nella commercializzazione di beni e servizi
- **MANSIONE:** la risorsa, all’interno del contesto Customer Experience & Interaction in qualità di Specialist, Customer Engagement, si dovrà occupare delle seguenti attività:
collaborare nei processi di interazione e cura del cliente, qualità commerciale e gestione dei reclami, partecipando alla definizione anche delle linee guida, promuovendo la condivisione delle migliori pratiche e favorendo il processo decisionale basato sui dati, garantendo il raggiungimento degli obiettivi; promuovere standard di qualità in tutti i processi commerciali, aumentando la soddisfazione del cliente riducendo al contempo sanzioni, inefficienze e pretese fondate; definire i principi dell’esperienza del cliente, supportando le impostazioni degli indicatori correlati per garantire l’analisi, la profilazione del cliente, guidando lo sviluppo dei processi aziendali orientati ad un approccio customer centric; massimizzare le informazioni sui clienti, la fiducia e la soddisfazione; rivedere i percorsi dei clienti, nonché lanciare, insieme alle unità competenti, adeguate iniziative di customer care e strategie di coinvolgimento, supportando le unità delle Country di presenza.
- **COMPETENZE RICHIESTE:**
- Laurea in Business Administration con specializzazione in Finanza e Business Internazionale;
 - Conoscenza delle lingue: spagnolo (madrelingua) e inglese a livello professionale;
 - Precedente esperienza lavorativa nel gruppo ENEL;
 - Aver maturato esperienze lavorative in progetti internazionali in America Latina;
 - Esperienza nell’ambito del Customer Engagement specialmente nel controllo e nella gestione dei reclami;
 - Conoscenza delle metodologie di best practices sharing;
 - Capacità di creazione di strategie di sviluppo di impresa;
 - Capacità di gestione di piani di azione, revisioni, analisi e indagini a livello locale e a livello globale.
- **DURATA DEL RAPPORTO DI LAVORO:** tempo indeterminato
- **CONTRATTO DI LAVORO:** CCNL Servizi Collettivi – Elettrici, Codice ISTAT 2.5.1.5.2 - Specialisti nella commercializzazione di beni e servizi (escluso il settore ICT), appartenente a “Professioni Intellettuali, Scientifiche e di elevata Specializzazione” – Livello: QUADRO.
- **LUOGO DI LAVORO:** Roma
- **SCADENZA ADESIONI:** 15 luglio 2022.

La procedura è rivolta agli utenti dell'Area decentrata "Centri per l'Impiego Lazio Centro".

Le candidature dovranno essere presentate esclusivamente via e-mail, al recapito del Centro per l'Impiego di riferimento per il candidato, indicando nell'oggetto: "Avviso di Accertamento ex art. 22, co. 2 del D.Lgs. n.286/1998 - Presentazione candidatura – Specialista nella commercializzazione di beni e servizi" e trasmettendo l'apposito modello di candidatura (Allegato - Mod. P3), il curriculum e copia del documento di identità. I recapiti e-mail dei Centri per l'Impiego, disponibili sul sito istituzionale <https://www.regione.lazio.it> (Home/Cittadini-Lavoro/Centri per l'Impiego), sono i seguenti:

CPI Porta Futuro	cpiportafuturo@regione.lazio.it
CPI Roma Cinecittà	cpicinecitta@regione.lazio.it
CPI Roma Ostia	cpiostia@regione.lazio.it
CPI Roma Primavalle	cpiprimavalle@regione.lazio.it
CPI Tiburtino	cpitiburtino@regione.lazio.it
CPI Torre Angela	cpitorreangela@regione.lazio.it
CPI Albano Laziale	cpialbano@regione.lazio.it
CPI Frascati	cpifrascati@regione.lazio.it
CPI Guidonia	cpiguidonia@regione.lazio.it
CPI Marino	cpimarino@regione.lazio.it
CPI Subiaco	cpisubiaco@regione.lazio.it
CPI Tivoli	cpitivoli@regione.lazio.it
CPI Velletri	cpivelletri@regione.lazio.it
CPI Casal Bertone	spaziolavorocasalbertone@regione.lazio.it

Il presente Accertamento è pubblicato sul sito: <https://www.regione.lazio.it> (Home/Cittadini-Lavoro/News Lavoro) dal 12/07/2022 al 15/07/2022.

Il Dirigente dell'Area Decentrata
"Centri per l'Impiego Lazio Centro"
Dott. Andrea Fusco

Documento firmato digitalmente ai sensi del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445 e del D. Lgs.7 marzo 2005, n. 82 s.m.i.