

AVVISO DI SELEZIONE PER L'ASSUNZIONE, CON CONTRATTO A TEMPO DETERMINATO, DI N. 1 OPERATORE CUSTOMER CARE

Venis SpA, con sede in Venezia, San Marco 4934, indice una selezione per titoli e colloquio per l'assunzione, con contratto a tempo determinato n. 12 mesi, di **n. 1 Operatore Customer Care**.

A tal fine, visto il Regolamento vigente in materia di selezione del personale e in attuazione della normativa vigente e dei principi comunitari di parità di trattamento, non discriminazione, proporzionalità e trasparenza, è consentito, a chi vi abbia interesse, presentare apposita domanda, compilando il modulo online presente sul sito web della società.

L'avviso si intende riferito a candidati di entrambi i sessi, venendo garantita la parità di trattamento e pari opportunità tra uomini e donne per l'accesso al lavoro e di trattamento sul lavoro.

1 – Descrizione della posizione

L'Operatore Customer Care si occupa di attività di assistenza di primo livello fornendo informazioni, supporto ed orientamento all'utenza rispetto ai servizi erogati. Quando le procedure lo prevedono fornisce servizi all'utenza di primo livello. Al fine di venire incontro ai bisogni individuali dell'utente svolge attività di case manager curando il processo collaborativo con il back office per la risoluzione dei problemi segnalati.

2 – Requisiti per l'ammissione alla selezione

Sono ammessi alle prove di selezione i candidati in possesso dei seguenti requisiti autocertificati:

- a) cittadinanza italiana o di uno Stato membro dell'Unione Europea;
- b) non avere riportato condanne penali definitive o provvedimenti definitivi del Tribunale o condanne o provvedimenti che impediscano, ai sensi delle vigenti disposizioni, la costituzione del rapporto di impiego presso la Pubblica Amministrazione;
- c) godimento dei diritti civili e politici;
- d) non essere stati destituiti o dispensati dall'impiego presso una Pubblica Amministrazione e/o presso soggetti privati tenuti al rispetto di normative pubblicistiche per persistente insufficiente rendimento ovvero licenziati a seguito di procedimento disciplinare;
- e) possesso di diploma di istruzione secondaria di secondo grado quinquennale;
- f) almeno 2 anni di esperienza professionale specifica e familiarità con piattaforme di CRM.

Costituiscono titoli preferenziali per la definizione della graduatoria: conoscenza lingua inglese, buona proprietà di linguaggio e ottime doti relazionali; esperienza professionale specifica maturata in call center inbound e outbound preferibilmente multichannel, conoscenza piattaforma Salesforce.

I requisiti sopraelencati debbono essere posseduti alla data di scadenza del termine per la presentazione delle domande di ammissione alla selezione fissata nel presente avviso. La mancanza dei requisiti prescritti comporta la non ammissione alla selezione.

Art. 3 – Presentazione della domanda

La domanda di ammissione alla selezione dovrà pervenire **entro e non oltre le ore 18:00 del giorno 15 maggio 2019, esclusivamente tramite il modulo online disponibile sul sito web della società al seguente [LINK](#)**

Alla domanda di partecipazione alla selezione deve essere allegato il curriculum vitae.

Venis si riserva di effettuare i controlli sulla veridicità delle dichiarazioni contenute nella domanda, ai sensi dell'art. 71 del D.P.R. 445/2000. I dati personali saranno in ogni caso trattati unicamente per l'espletamento della selezione medesima.

4 – Procedura di selezione

L'esame delle domande di candidatura sarà effettuato da una commissione, nominata e composta in conformità alle norme regolamentari, dopo la scadenza del termine di presentazione delle domande, mediante valutazione dei requisiti e dei curricula.

A seguito della valutazione delle domande, la commissione farà una prima graduatoria, in ordine decrescente per l'ammissione ai colloqui. La prima graduatoria è basata sulla valutazione del titolo di studio, esperienze professionali e attestazioni/certificazioni, per un punteggio massimo di 30 punti. Verranno invitati ai colloqui conoscitivi i primi 10 candidati idonei della graduatoria elaborata a seguito dell'esame di titoli e requisiti.

I colloqui saranno tesi ad approfondire le specifiche conoscenze e competenze tecniche possedute (punteggio massimo 30 punti), le competenze organizzative, gli aspetti motivazionali e le caratteristiche psico-attitudinali rispetto al profilo ricercato (punteggio massimo 30 punti) e verteranno su tematiche attinenti al ruolo da ricoprire e sull'approfondimento del curriculum presentato. In particolare verranno verificate:

- buona proprietà di linguaggio;
- ottime doti relazionali;
- orientamento ai risultati qualitativi e quantitativi;
- pregressa esperienza professionale specifica maturata in call center inbound e outbound;
- conoscenza piattaforma Salesforce;
- capacità di lavorare in team.

Per essere ammessi a sostenere i colloqui, i candidati dovranno essere muniti di un valido documento di riconoscimento. La mancata partecipazione alla prova, per qualsiasi motivo, comporterà l'esclusione dalla selezione.

Conclusi i colloqui conoscitivi, la Commissione procederà alla formazione della graduatoria finale in ordine decrescente, indicando, accanto a ciascun candidato, il punteggio conseguito. Verranno giudicati idonei all'assunzione tutti e soli i candidati che avranno conseguito almeno il punteggio di 60/90. La graduatoria sarà pubblicata sul sito internet. A tale graduatoria si potrà eventualmente

attingere, nel rispetto del Regolamento vigente in materia di selezione del personale e in attuazione della normativa vigente, per la copertura dei posti di pari profilo che si dovessero rendere disponibili o vacanti successivamente all'indizione della selezione stessa, nei limiti dei vincoli assunzionali a cui è soggetta Venis SpA.

Il punteggio complessivo per ciascun candidato è determinato sommando le singole valutazioni relative ai titoli e al colloquio.

5 – Stipulazione del contratto di lavoro e retribuzione

Il rapporto con il candidato/a selezionato/a sorgerà solo con la formale sottoscrizione del contratto di lavoro, conforme al C.C.N.L. per i lavoratori addetti all'industria metalmeccanica privata e all'installazione di impianti. La durata del contratto di lavoro a tempo determinato per il primo classificato in graduatoria sarà inizialmente pari a 12 mesi, eventualmente prorogabili ai sensi e per gli effetti del D.Lgs. 81/2015 e smi.

Lo stato giuridico ed economico del vincitore della selezione sarà disciplinato dalla Contrattazione Collettiva Nazionale e dagli accordi aziendali vigenti.

L'inquadramento previsto per il vincitore della selezione sarà: 3° Livello C.C.N.L. per i lavoratori addetti all'industria metalmeccanica privata e all'installazione di impianti.

Qualora si proceda all'assunzione, il vincitore della selezione dovrà prendere servizio entro il termine che sarà fissato dall'Azienda, in caso diverso, salvo giustificato motivo, sarà considerato rinunciatario.

In caso di decadenza o di rinuncia volontaria, nonché per esito negativo del periodo di prova, l'azienda si riserva la facoltà di procedere successivamente ad altra assunzione, chiamando il candidato che segue nell'ordine della graduatoria per il periodo di validità della stessa.

La partecipazione alla selezione comporta la esplicita ed incondizionata accettazione delle norme contrattuali e regolamentari vigenti, ivi comprese quelle inerenti specificatamente all'espletamento delle selezioni, nonché le eventuali modifiche che potranno essere apportate.

6. – Valore dell'avviso

Venis si riserva espressamente la facoltà di rinunciare alla procedura, di sospenderla o modificarne i termini o le condizioni in ogni momento, qualunque sia il grado di avanzamento della stessa e senza che ciò possa far sorgere in capo ai soggetti partecipanti diritti a risarcimento o indennizzo.

Venis si riserva la facoltà di apportare integrazioni e/o rettifiche al presente avviso (ad esempio, proroga dei termini, riapertura dei termini etc.), dandone semplice comunicazione sul proprio sito web.

La pubblicazione del presente avviso e la ricezione delle domande non comportano per Venis alcun obbligo o impegno nei confronti dei soggetti interessati, né danno diritto a ricevere prestazioni da parte di Venis a qualsiasi titolo.

7 – *Trattamento dei dati personali*

Il trattamento dei dati dei soggetti partecipanti verrà effettuato ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679 secondo quanto riportato nella informativa [Policy Privacy](#), nella quale sono illustrate le finalità e le modalità con cui Venis raccoglie e tratta i suoi dati personali in relazione alle autocandidature inviate, quali categorie di dati sono oggetto di trattamento, quali sono i diritti degli interessati al trattamento e come possono essere esercitati.

8. – *Codice etico*

Venis SpA ha adottato il Modello organizzativo previsto dal D.Lgs. 231/2001, all'interno del quale è collocato un Codice Etico di condotta e Sistema Disciplinare, pubblicato e consultabile sul proprio sito internet sotto la voce "Società Trasparente", in cui sono indicati i principi di legalità, trasparenza, correttezza e lealtà, ai quali si ispira nella conduzione degli affari e in tutte le attività. Gli interessati al presente avviso, nel prendere atto di tale circostanza, si obbligano sin da ora al rispetto dei principi in esso contenuti.

Per quanto non espressamente citato si rinvia al regolamento in materia di reclutamento e selezione del personale di Venis.

Ai fini dell'assolvimento degli obblighi di pubblicità previsti dal regolamento interno di Venis e dalla normativa vigente, del presente Avviso di Selezione è data notizia mediante pubblicazione nel sito internet di Venis.

Il responsabile del procedimento è il dott. Giampietro Santoro, Responsabile Risorse Umane, Formazione e Comunicazione di Venis.

Per informazioni o chiarimenti inviare quesito via e-mail a candidature@venis.it

Venezia, 15 aprile 2019

Venis SpA

F.to Alessandra Poggiani
Direttore Generale