

# RICERCA DI PERSONALE INTERNO RISORSE PER “SERVIZI ASSISTENZA CLIENTI” IN DIGITAL, TECHNOLOGY & OPERATIONS (Rif. 2020/DTO\_SAC\_R).

Cerchiamo risorse da inserire nella funzione Digital, Technology & Operations / Customer Operations / Servizi Assistenza Clienti / Retail / Servizi Finanziari.

## Le attività

- Definizione, implementazione e ottimizzazione delle procedure di gestione delle richieste di assistenza dei Clienti Retail su prodotti / servizi Postepay e Bancoposta, anche attraverso la partecipazione a Gruppi di Lavoro interfunzionali
- Coordinamento ed erogazione delle attività di formazione sui siti di call center interni e in outsourcing per abilitare la gestione delle richieste di assistenza su prodotti / servizi Postepay e Bancoposta
- Coordinamento attività per l'aggiornamento del sistema di Knowledge Management utilizzato dai siti di call center
- Affiancamento delle figure di riferimento dei siti di call center finalizzato ad individuare aree di intervento e di efficientamento per il miglioramento della customer experience del Cliente nella relazione con l'Assistenza Clienti
- Partecipazione attiva a war room aziendali in ambito finanziario Retail anche per esportare le evidenze raccolte dai clienti che contattano l'Assistenza Clienti
- Presidio operativo finalizzato al raggiungimento dei KPI definiti con le Business Unit e definizione degli interventi evolutivi per il miglioramento dell'esperienza cliente nell'interazione con l'Assistenza Clienti

## I requisiti

- Contratto a tempo indeterminato
- **Anzianità aziendale:** minimo 24 mesi
- **Titolo di studio:** Laurea in materie economiche o umanistiche
- **Livello di inquadramento:** livello A2 / A1

## Le conoscenze tecniche / capacità

- Profonda conoscenza dei prodotti / servizi in ambito Postepay / Bancoposta e dei sistemi aziendali sottostanti (es. 3270)
- Spiccata capacità analitica e di problem solving
- Spiccate capacità relazionali
- Forte orientamento al cliente e alla qualità erogata
- Team working
- Proattività, pensiero critico e spirito di iniziativa
- Flessibilità e capacità di adattamento

## Esperienze pregresse

Costituiscono titolo preferenziale precedenti esperienze in ambito Assistenza Cliente e / o esperienze in BancoPosta e Postepay con ruoli che richiedono una profonda conoscenza di prodotti / servizi finanziari.

**La sede di lavoro** è Roma, con possibilità di trasferte sul territorio.

Se possiedi i requisiti richiesti e vuoi partecipare al processo di selezione, accedi alla intranet e collegati al servizio in Posteperte > Lavorare in Azienda > Job Posting, disponibile anche da web ([noidiposte.poste.it](http://noidiposte.poste.it)) in PosteNews > Lavorare in Azienda > Job Posting.

Se non accedi al servizio Job Posting, invia il cv al tuo referente Risorse Umane, insieme al modulo di partecipazione compilato, che trovi nella intranet.

Puoi partecipare anche da app NoidiPoste tramite la voce di menu dedicata.

Verrai contattato solo se il tuo curriculum è in linea con il profilo ricercato.

Hai tempo fino al 23 settembre per aderire al presente Job Posting.

Roma, 16 settembre 2020

**RisorseUmaneOrganizzazione**

JobPosting

**NoidiPoste**

