

JOB DESCRIPTION

Network	Region
Ruolo	ASSISTENTE SMALL BUSINESS
Ultima revisione	13/12/2021

MISSION DEL RUOLO

Assicurare un adeguato ausilio commerciale ai Gestori Small Business nella relazione con la Clientela di riferimento, attraverso lo svolgimento delle attività operative e amministrative, contribuendo al conseguimento degli obiettivi economici, commerciali, reddituali, di rischio e di Customer Satisfaction assegnati alla struttura di appartenenza.

MACRO ATTIVITA' DEL RUOLO**FOCUS COMMERCIALE**

- Contribuire al conseguimento degli obiettivi assegnati all'Area Small Business attraverso il supporto ai Gestori nello svolgimento delle attività amministrative, di analisi commerciale e creditizia e nella relazione con la Clientela di riferimento, contribuendo alla corretta gestione e qualità del credito, interfacciandosi ove necessario anche con le preposte strutture specialistiche e di supporto al business presenti nella Region o funzioni creditizie
- Assicurare lo svolgimento delle attività amministrative ed operative connesse alla gestione dei rapporti in essere o di nuova acquisizione con la Clientela favorendo, ove possibile, l'inoltro alle strutture operative
- Intercettare opportunità commerciali o criticità espresse dalla Clientela, indirizzandole in modo proattivo verso i Gestori di riferimento
- Promuovere la conoscenza e l'utilizzo dei canali remoti e di self banking, in una logica multicanale.

CUSTOMER SATISFACTION

- Assicurare il massimo livello di qualità e di efficienza del servizio offerto alla Clientela, interpretandone bisogni ed aspettative e facendosi portavoce con i Gestori di riferimento in un'ottica di completamento del servizio offerto e di concreto miglioramento della Customer Satisfaction, rappresentando il punto di riferimento all'interno della struttura per le problematiche di carattere amministrativo ed operativo

GESTIONE DEI RISCHI

- Analizzare e gestire proattivamente la documentazione presentata dal Cliente, assistendo i relativi Gestori nell'analisi propedeutica ad una corretta valutazione del rischio creditizio e nell'implementazione delle relative strategie di mitigazione definite centralmente, nel rispetto della normativa di riferimento
- Istruire, nel rispetto dei processi definiti e/o con il supporto delle preposte funzioni, le pratiche creditizie di competenza sulla scorta delle indicazioni dei Gestori, anche svolgendo le attività inerenti il ritiro ed il perfezionamento delle garanzie
- Evadere le disposizioni impartite dalla Clientela - assicurandone al relativo Gestore opportuna visibilità - e garantire adeguato supporto operativo per le operazioni gestite direttamente da quest'ultimo
- Ottemperare agli adempimenti connessi alla propria attività, presidiando i rischi di competenza - nel rispetto della normativa di riferimento e delle policy aziendali - e contribuendo a promuovere la "cultura di Compliance"

DINAMICITA' DEL RUOLO

- Dimostrare uno spiccato dinamismo nel supporto alla gestione della Clientela di riferimento, al fine di soddisfarne le specifiche esigenze/richieste, anche cogliendo opportunità di sviluppo commerciale con gli altri segmenti di

JOB DESCRIPTION

Network	Region
Ruolo	ASSISTENTE SMALL BUSINESS
Ultima revisione	13/12/2021
<p>Clientela, nonché opportunità di mitigazione del rischio grazie all'interazione con le deputate figure specialistiche/società prodotto</p> <ul style="list-style-type: none">• Capacità di lavorare in team con i colleghi della struttura e con le eventuali altre figure previste nell'ambito dei modelli di servizio adottati, in modo flessibile ed innovativo, per raggiungere obiettivi comuni	
<u>DIPENDENZA GERARCHICA DEL RUOLO</u>	
<p>Dipende gerarchicamente dall'Area Manager Small Business Funzionalmente coordinato dal Vice Area Manager Small Business</p>	
<u>NOTA</u>	
<ul style="list-style-type: none">• Si precisa che quelle sopra descritte rappresentano le attività principali previste dal Ruolo che, tuttavia, non possono considerarsi esaustive delle mansioni che potrà/dovrà svolgere in considerazione delle differenti esigenze/obiettivi della struttura di appartenenza e delle diverse realtà territoriali in cui è inserito.	