

**JOB DESCRIPTION**

Network	<b>OPERATIONS ITALY</b>
Ruolo	<b>COORDINATORE CORPORATE CUSTOMER CARE ITALY</b>
Ultima revisione	<b>13/12/2021</b>

**MISSION DEL RUOLO**

Coadiuvare il Responsabile di Struttura ed il Deputy nel raggiungimento degli obiettivi assegnati alla struttura attraverso la ricerca dell'eccellenza nel servizio alla Clientela, presidiando l'efficacia/efficienza operativa ed organizzativa nell'esecuzione di tutte le attività a carattere prevalentemente amministrativo, esecutivo ed operativo relative ai rapporti di competenza, garantendo il rispetto delle norme operative e dei previsti adempimenti.

Supportare inoltre il Responsabile ed il Deputy nel coordinamento, nel supporto e nella crescita professionale delle risorse eventualmente assegnate.

**MACRO ATTIVITA' DEL RUOLO****FOCUS COMMERCIALE**

- Contribuire al conseguimento degli obiettivi assegnati alle strutture di Region con le quali interagisce svolgendo le attività operative, amministrative, esecutive e di customer care relative alla Clientela di riferimento, nonché supportando il proprio Responsabile nel coordinamento e monitoraggio dell'attività operativa sviluppata nell'ambito della Filiale.
- Intercettare opportunità commerciali o criticità espresse dalla Clientela, indirizzandole in modo proattivo verso le preposte figure.

**GESTIONE DELLE RISORSE**

- Supportare il Responsabile ed il Deputy nel coordinamento e nella crescita professionale delle risorse eventualmente assegnate, individuandone e valorizzandone capacità e competenze, favorendo il lavoro di team, la flessibilità nella gestione dei flussi di attività e la pianificazione degli orari di lavoro, in coerenza con obiettivi ed esigenze della Struttura.
- Sviluppare un efficace livello di coinvolgimento e di propensione al raggiungimento dei risultati delle risorse coordinate.

**CUSTOMER SATISFACTION**

- Assicurare il massimo livello di qualità e di efficienza del servizio offerto alla Clientela di riferimento, supportando il proprio Responsabile nell'adozione di iniziative e soluzioni finalizzate a migliorare la Customer Satisfaction, nel rispetto del modello organizzativo previsto.
- Supportare, per gli aspetti di competenza, le strutture di Region con le quali interagisce nel garantire la sollecita definizione di eventuali reclami provenienti dalla Clientela di competenza.

**JOB DESCRIPTION**

Network	<b>OPERATIONS ITALY</b>
Ruolo	<b>COORDINATORE CORPORATE CUSTOMER CARE ITALY</b>
Ultima revisione	<b>13/12/2021</b>
<b><u>GESTIONE DEI RISCHI</u></b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Coadiuvare il proprio Responsabile nell'adempimento di tutte le incombenze (amministrative e contabili) connesse all'attività della struttura e previste dalla normativa vigente e presidiando i rischi di competenza.</li><li>• Garantire la corretta gestione della materialità dei valori assegnati in custodia.</li><li>• Ottemperare agli adempimenti connessi all'attività della Filiale, presidiando i rischi di competenza - nel rispetto della normativa di riferimento e delle policy aziendali - e contribuendo a promuovere la "cultura di Compliance".</li></ul>	
<b><u>DINAMICITA' DEL RUOLO</u></b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Dimostrare uno spiccato dinamismo nel coordinamento e coinvolgimento delle risorse all'interno della struttura, coadiuvando il proprio Responsabile nel raggiungimento degli obiettivi.</li><li>• Capacità di lavorare in team con i colleghi della struttura e delle Aree di riferimento, in modo flessibile ed innovativo, per raggiungere obiettivi comuni.</li><li>• Presidiare la divulgazione ed il rispetto della normativa all'interno della struttura, onde ridurre il più possibile i rischi ed elevare la qualità del servizio reso alla Clientela.</li></ul>	
<b><u>DIPENDENZA GERARCHICA DEL RUOLO</u></b>	
Dipende gerarchicamente dal Responsabile Corporate Customer Care Italy.	
<b><u>NOTA</u></b>	
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.	