

JOB DESCRIPTION

| | |
|------------------|---|
| Network | OPERATIONS ITALY |
| Ruolo | RESPONSABILE CORPORATE CUSTOMER CARE ITALY |
| Ultima revisione | 13-12-2021 |

MISSION DEL RUOLO

Assicurare il raggiungimento degli obiettivi assegnati alla Struttura e contribuire al raggiungimento degli obiettivi assegnati alle strutture commerciali con le quali interagisce attraverso l'esecuzione di tutte le attività operative, amministrative e di customer care; garantendo elevati standard nel livello di servizio fornito, nel pieno rispetto delle norme operative e dei previsti adempimenti.

Curare inoltre il coordinamento, il supporto, la gestione e la crescita professionale delle risorse della Struttura.

MACRO ATTIVITA' DEL RUOLO**FOCUS COMMERCIALE**

- Garantire lo svolgimento delle attività di sportello e delle altre attività di contenuto prevalentemente amministrativo, esecutivo, operativo e di customer care relative alla Clientela di riferimento.
- Intercettare le opportunità commerciali o criticità espresse dalla Clientela e indirizzarle in modo proattivo verso le preposte figure.
- Assicurare l'efficienza del supporto alla Rete sul territorio, verificando la corretta e tempestiva esecuzione delle attività operative e di consulenza e assistenza tecnico/operativa al Gestore/Assistente per il perfezionamento della vendita di prodotti e servizi.
- Supportare la Rete nella promozione delle iniziative di digitalizzazione del segmento, in linea con le direttive del Business di riferimento.

GESTIONE DELLE RISORSE

- Garantire un efficace livello di coinvolgimento e di propensione al raggiungimento dei risultati delle risorse coordinate, anche tramite la gestione dei flussi di attività e la pianificazione degli orari di lavoro.
- Assicurare, eventualmente anche avvalendosi di strumenti di delega, il coordinamento e la crescita professionale delle risorse della struttura, individuandone e valorizzandone capacità e competenze, favorendo il lavoro di squadra in coerenza con gli obiettivi/esigenze della struttura e con quanto previsto dal modello organizzativo.

CUSTOMER SATISFACTION

- Garantire il massimo livello di qualità ed efficienza nel servizio offerto alla Clientela, adottando e supportando iniziative e soluzioni finalizzate a migliorare la Customer Satisfaction, nel rispetto del modello organizzativo previsto.
- Verificare, con il supporto di Deputy e del Consulente Corporate Customer Care Italy con profilo da Assistente Responsabile Corporate Customer Care Italy, attraverso una costante e puntuale attività di monitoraggio, gli standard di execution sui servizi forniti, adottando e supportando iniziative e soluzioni finalizzate a migliorare la Customer Satisfaction.

JOB DESCRIPTION

| | |
|--|---|
| Network | OPERATIONS ITALY |
| Ruolo | RESPONSABILE CORPORATE CUSTOMER CARE ITALY |
| Ultima revisione | 13-12-2021 |
| <u>GESTIONE DEI RISCHI</u> | |
| <ul style="list-style-type: none">• Garantire l'adempimento di tutte le incombenze (amministrative e contabili) ed il massimo presidio dei rischi connessi all'attività della propria struttura, nel rispetto della normativa vigente, anche avvalendosi della collaborazione dei gestori della relazione di riferimento ai fini di un'adeguata verifica e valutazione dell'operatività sviluppata dalla Clientela.• Effettuare tutte le attività di controllo previste dalla normativa vigente avvalendosi anche del supporto delle competenti funzioni di controllo territoriali.• Garantire una corretta e costante attività di indirizzo e sorveglianza della adeguatezza dei comportamenti posti in essere nell'ambito della struttura coordinata promuovendo la "cultura di Compliance" all'interno della stessa, nel rispetto della normativa vigente e delle policy aziendali. | |
| <u>DINAMICITA' DEL RUOLO</u> | |
| <ul style="list-style-type: none">• Dimostrare uno spiccato dinamismo nel coordinamento e coinvolgimento delle risorse all'interno della struttura nonché nella gestione delle relazioni con le Aree di riferimento e con la Clientela eventualmente interfacciata direttamente per aspetti di carattere operativo-amministrativo, assicurando tempestività di risposta, flessibilità organizzativa e attenzione al Cliente.• 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. | |
| <u>DIPENDENZA GERARCHICA DEL RUOLO</u> | |
| Dipende gerarchicamente dal Responsabile Corporate Operating Model. | |
| <u>NOTA</u> | |
| 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. | |