

JOB DESCRIPTION

Network	OPERATIONS ITALY
Ruolo	CONSULENTE CORPORATE CUSTOMER CARE ITALY
Ultima revisione	13/12/2021

MISSION DEL RUOLO

Assicurare l'esecuzione di tutte le attività tecnico-specialistiche, operative, esecutive e di sistemazione dei rapporti di competenza, mantenendo elevati standard nel livello di servizio fornito alla Clientela e garantendo il rispetto delle norme operative e dei previsti adempimenti.

Se inquadrato come Assistente Responsabile Corporate Customer Care Italy supportare il Responsabile nelle attività di monitoraggio degli standard di execution dei servizi forniti nel pieno rispetto delle norme operative, dei controlli e degli adempimenti connessi.

MACRO ATTIVITA' DEL RUOLO**FOCUS COMMERCIALE**

- Contribuire al conseguimento degli obiettivi assegnati alla Struttura svolgendo le attività operative, amministrative, esecutive e di customer care relative alla Clientela di riferimento.
- Fornire consulenza e assistenza tecnico e operativa a Gestore/Assistente per il perfezionamento della vendita di prodotti e servizi di competenza.
- Intercettare opportunità commerciali o criticità espresse dalla Clientela, indirizzandole in modo proattivo verso le preposte figure.
- Se inquadrato come Assistente Responsabile Corporate Customer Care Italy, monitorare l'efficienza del supporto alla Rete, supportando il Responsabile e il Deputy nel monitoraggio degli standard di execution sui servizi forniti, anche attraverso la produzione di analisi statistiche sui livelli di servizi erogati.

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.

GESTIONE DEI RISCHI

- Assicurare un'efficiente ed efficace operatività alla Clientela, adempiendo a tutte le incombenze (amministrative e contabili) connesse all'attività della struttura e previste dalla normativa vigente e presidiando i rischi di competenza.
- Garantire la corretta gestione della materialità dei valori assegnati in custodia.
- Ottemperare agli adempimenti connessi allo svolgimento della 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".

JOB DESCRIPTION

Network	OPERATIONS ITALY
Ruolo	CONSULENTE CORPORATE CUSTOMER CARE ITALY
Ultima revisione	13/12/2021
<ul style="list-style-type: none">Se inquadrato come Assistente Corporate Customer Care Italy, supportare il Responsabile nella estrazione delle evidenze per le quali è necessario riscontro diretto.	
<u>DINAMICITA' DEL RUOLO</u>	
<ul style="list-style-type: none">Capacità di lavorare in team con i colleghi della struttura e delle Aree di riferimento, in modo flessibile ed innovativo, per raggiungere obiettivi comuni.	
<u>DIPENDENZA GERARCHICA DEL RUOLO</u>	
Dipende gerarchicamente dal Responsabile Corporate Customer Care Italy.	
<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.	