

JOB DESCRIPTION

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

MISSION DEL RUOLO

Contribuire al raggiungimento degli obiettivi di struttura, anche nell'esecuzione delle attività direttamente delegate e nel coordinamento delle risorse eventualmente assegnate; garantendo elevati standard di execution sui servizi forniti nel pieno rispetto delle norme operative e dei previsti adempimenti.

Supportare il Responsabile nel coordinamento, nella gestione e nella crescita professionale delle risorse della Struttura 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 le opportunità commerciali o criticità espresse dalla Clientela e indirizzarle in modo proattivo verso le preposte figure.
- Supportare il Responsabile nel garantire 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, e nel monitoraggio degli standard di servizio forniti.
- Supportare la Rete nella promozione delle iniziative di digitalizzazione del segmento, in linea con le direttive del Business di riferimento.

GESTIONE DELLE RISORSE

- Supportare il Responsabile nel garantire un efficace livello di coinvolgimento e di propensione al raggiungimento dei risultati delle risorse eventualmente coordinate, anche tramite la gestione dei flussi di attività e la pianificazione degli orari di lavoro.
- Assicurare, il coordinamento e la crescita professionale delle risorse della struttura eventualmente assegnate, 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

- Assicurare 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.

JOB DESCRIPTION

Network	OPERATIONS ITALY
Ruolo	DEPUTY CORPORATE CUSTOMER CARE ITALY
Ultima revisione	13/12/2021
<u>GESTIONE DEI RISCHI</u>	
<ul style="list-style-type: none">• Coadiuvare il proprio Responsabile nell'adempimento di tutte le incombenze (amministrative e contabili), anche in relazione alle attività delegate, 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 della valutazione dell'operatività sviluppata dalla Clientela.• Effettuare tutte le attività di controllo previste dalla normativa vigente, anche delegate dal Responsabile, avvalendosi anche del supporto delle competenti funzioni di controllo.• Contribuire ad 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 eventualmente assegnate 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.• Fungere da concreto supporto al Responsabile, anche attraverso la sua sostituzione, linea con le deleghe ricevute e nel rispetto del modello organizzativo previsto.• 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 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.	