

Lario Reti Holding S.p.A., società a totale partecipazione pubblica, è il Gestore del servizio idrico integrato della Provincia di Lecco e, al fine di potenziare la propria struttura, ricerca la figura professionale di seguito indicata:

Nr. 1 coordinatore sportelli e contact center

Art. 1 – Descrizione della posizione

La figura sarà inserita nella “Divisione Corporate – Area Gestione Clienti – Contact Center” e si occuperà, a titolo esemplificativo e non esaustivo, dei seguenti compiti:

- Coordinare le attività quotidiane del contact center;
- Stabilire obiettivi giornalieri, settimanali e mensili;
- Motivare il personale per raggiungere gli obiettivi stabiliti;
- Raccogliere dati e stilare report sulle performance del call center;
- Risolvere le situazioni potenzialmente critiche (reclami, richieste complesse...)
- Gestire i rapporti con clienti e responsabili;
- Gestire le chiamate dei Clienti per quanto riguarda, a titolo esemplificativo, la fatturazione, allacci ai servizi, ecc.;
- Gestire la corrispondenza in back office tramite canali mail;
- Gestire i rapporti con gli utenti in front office.

Sede di lavoro: Provincia di Lecco.

Art. 2 - Requisiti di ammissione

Generali:

1. cittadinanza italiana o di uno degli stati membri dell'Unione Europea o possesso di regolare permesso di soggiorno per lavoro;
2. godimento diritti politici e civili;
3. inesistenza di condanne penali definitive o di stato di interdizione, o di provvedimenti di prevenzione o di altre misure inflitte a seguito di infrazioni a obblighi derivanti da rapporti di lavoro e comunque incidenti sulla professionalità in relazione al profilo da ricoprire o di altra sanzione che comporta il divieto di contrarre con la Pubblica Amministrazione;
4. età non inferiore a 18 (diciotto) anni;
5. idoneità fisica a ricoprire il posto;
6. buona conoscenza della lingua italiana, parlata e scritta;
7. non trovarsi nelle condizioni di divieto a svolgere attività lavorativa presso gli Enti di cui art. 53, comma 16 ter, del D.lgs. n. 165/2001 e art. 21 comma 1 del D.lgs. n. 39/2013 nonché – per le assunzioni di personale dirigenziale – di non trovarsi nelle condizioni di incompatibilità previste dall'art. 12 del D.lgs. n.39/2013;

-
8. non aver esercitato poteri autoritativi o negoziali per conto di pubbliche amministrazioni nei confronti della Società negli ultimi 3 anni (c.d. "pantouflage o revolving doors") così come previsto dal PPCT e dalla L. n. 190/2012 e s.m.i.

Specifici:

- Titolo di studio: diploma di scuola media superiore indirizzo tecnico – amministrativo o Laurea ad indirizzo tecnico – scientifico – amministrativo;
- Possesso della patente di guida – categoria B e automunito.

Art. 3 - Caratteristiche preferenziali (desumibili da CV)

- Maturata esperienza in posizioni simili, in aziende di gestione di servizi di pubblica utilità;
- Buona conoscenza e utilizzo degli strumenti informatici (in particolare pacchetto Office).

Art. 4 - Completano il profilo

- Capacità di eseguire le attività rispettando obiettivi e tempi fissati;
- Capacità di gestione delle possibili tensioni lavorative generate da picchi lavorativi, capacità di mantenere lucidità e spirito positivo nella relazione con i diversi interlocutori;
- Capacità di lavoro in team e di coinvolgimento dei colleghi;
- Spiccate doti di comunicazione al fine di instaurare relazioni positive con i Clienti;
- Riservatezza, disponibilità, autonomia operativa e flessibilità.

Art. 5 - Trattamento economico e normativo

L'assunzione avverrà con contratto di lavoro subordinato a tempo pieno e indeterminato, con il seguente inquadramento:

- Impiegato CCNL per il settore Gas-Acqua
- Inquadramento non superiore al 5° livello
- Full time 38 ore e 30 minuti settimanali
- Periodo di prova come da previsioni di legge e da CCNL Gas-Acqua

La Società si riserva la facoltà di individuare un diverso inquadramento in funzione delle professionalità/competenze del candidato.

Lario Reti Holding SPA ricorrendone i presupposti, applica l'art. 24 D.lgs. 81/2015 come previsto dall'art. 14 CCNL gas-acqua.

Art. 6 - Presentazione delle domande e svolgimento della selezione

La ricerca è rivolta ai candidati di entrambi i sessi (D.lgs. 198/2006) ed in rispetto del principio delle pari opportunità (L. 903/77).

Le candidature potranno pervenire unicamente tramite la sezione Lavora con noi del sito di Lario Reti Holding: www.larioreti.it/lavora-con-noi/ entro il giorno 09/03/2025.

Le candidature verranno valutate da parte di una Commissione appositamente nominata e riguarderà le informazioni dichiarate nel curriculum vitae presentato da ciascun concorrente,



nonché la chiarezza e la completezza del CV stesso. È richiesto l'invio del curriculum vitae in lingua italiana.

Le candidature ritenute qualificate saranno chiamate alle fasi successive della valutazione, consistenti in colloqui che potranno comportare anche prove scritte e/o pratiche. L'iter di selezione potrà essere affidato, in tutto o in parte, a società esterna specializzata in ricerca di personale, garantendo l'applicazione dei principi di selezione previsti dal Regolamento aziendale.

La Società si riserva la facoltà di formulare una graduatoria dei candidati ritenuti idonei cui fare riferimento in caso di mancata copertura della posizione per rinuncia o forza maggiore da parte del soggetto primo classificato.

La graduatoria della presente selezione avrà efficacia per 24 (ventiquattro) mesi dall'approvazione, salvo diversa disciplina legislativa e salvo successivi provvedimenti della Società. La Società ha facoltà di avvalersene per la copertura del posto per il quale la selezione è stata bandita e per altri posti in mansioni analoghe che si rendesse necessario ricoprire, sia full time sia part time.

Art. 7 - Disposizioni varie

Qualora al termine della procedura selettiva risulti idoneo/vincitore un soggetto già dipendente di Lario Reti Holding S.p.A., quest'ultimo verrà adibito alle mansioni proprie della figura professionale oggetto dell'avviso di selezione.

Inoltre, la Società si riserva di modificare, sospendere temporaneamente, riaprire i termini o revocare il presente avviso con provvedimento motivato, senza che i concorrenti possano sollevare eccezioni o vantare diritti di sorta. Dell'avvenuta proroga sarà data comunicazione con le stesse modalità di diffusione dell'avviso.

La Società si riserva altresì la facoltà di non procedere all'assunzione nel caso in cui sia venuta meno la necessità o la convenienza alla copertura del/i posto/i a bando, ovvero qualora ritenga di rinviare l'inserimento della figura oggetto di selezione in organico. Per quanto non previsto dal presente avviso si intendono qui riportate ed accettate dai concorrenti le disposizioni del Regolamento aziendale per il reclutamento del personale.

L'assunzione è subordinata all'accertamento dell'idoneità alla mansione da parte del medico competente ai sensi del D.lgs. n. 81/08.

