

## COMMERCIALE E RECUPERO CREDITI

- Assicurare il supporto alla Direzione aziendale nella definizione delle politiche commerciali della Società garantendo ricerche e studi al fine di individuare, per il mercato di riferimento, le azioni di sviluppo.
- Assicurare il conseguimento degli obiettivi di ricavi complessivi.
- Assicurare il conseguimento degli obiettivi legati alle azioni di Recupero Perdite Amministrative.
- Assicurare lo sviluppo di sistemi di comunicazione e rapporto con i clienti.
- Assicurare la corretta applicazione del piano di lettura e fatturazione in coerenza con gli obiettivi aziendali.
- Assicurare la gestione dei rapporti con le associazioni dei consumatori e di categoria, comunicando alle strutture aziendali preposte le esigenze degli utenti.
- Collaborare con l'Unità Comunicazione e Relazioni Esterne nella formulazione di proposte di politiche per la promozione della comunicazione esterna aziendale e nella selezione dei canali più efficaci.
- Assicurare il tempestivo incasso di tutti i crediti aziendali (commerciali e non, da utenze attive e non, ecc.), in linea con le previsioni di budget e dei piani pluriennali.
- Assicurare il conseguimento degli obiettivi commerciali aziendali, monitorando le attività svolte e segnalando gli eventuali scostamenti con il piano delle attività definito.
- Garantire la predisposizione di analisi e proporre soluzioni ai progetti affidati.
- Garantire il monitoraggio continuo di customer experience e l'implementazione di politiche e processi di gestione commerciali in linea con le best practice e innovativi.
- Provvedere alla definizione dei contratti con i grandi clienti e le convenzioni con i Comuni in collaborazione con le Strutture Territoriali Operative (STO).
- Assicurare i livelli di servizio secondo quanto previsto dall'AEEGSI e CSII.
- Gestire e monitorare le attività di assistenza clienti al fine di rilevare eventuali criticità ed attuare interventi correttivi.
- Garantire l'effettuazione delle indagini di valutazione della soddisfazione dei clienti e la successiva analisi per proporre il miglioramento delle attività di customer care.
- Monitorare l'applicazione delle procedure di gestione clienti definite garantendo un comportamento omogeneo sul territorio.
- Coordinare le attività delle UO Servizio Clienti (SERCO), garantendo il livellamento dei carichi di lavoro per consentire una maggiore efficienza dell'organizzazione del Customer Service complessivo.

- Effettuare analisi e diffondere report in relazione alle attività assegnate alle SERCO da tutte le UO della Direzione.
- Assicurare il supporto tecnico/formativo alle SERCO.
- Garantire la predisposizione di analisi e la proposta di soluzioni ai progetti affidati.
- Garantire la reportistica della Direzione per le attività standard e per i progetti gestiti.
- Garantire l'elaborazione periodica degli Indicatori di competenza della Direzione.
- Eseguire analisi dell'andamento dei principali indicatori della Direzione: tempi di risposta alle richieste clienti; andamento richieste/allacci.
- Garantire report periodici di competenza.

Responsabile

V. Silvano