

OCC18- "Operatore contact center"

<p><u>P.to A</u> Posizione</p>	<p>Nell'ambito del proprio programma di reclutamento esterno, Acquedotto Pugliese SPA ricerca n. 2 risorsa/e per la posizione di <u>"Operatore contact center"</u>.</p> <p>Le risorse, riportando al Responsabile commerciale di riferimento, nel rispetto delle procedure aziendali definite, del Regolamento e della Carta del Servizio Idrico Integrato, assicureranno il servizio alla clientela attraverso la gestione delle chiamate, curando l'analisi e la risoluzione delle richieste, con l'utilizzo dei sistemi informatici in uso in azienda.</p> <p>Livello Inquadramento: <u>2° livello CCNL Gas-Acqua</u></p> <p>Contratto di lavoro: <u>Contratto a tempo indeterminato, salvo diverse previsioni di legge</u></p>
<p><u>P.to B</u> Requisiti specifici e preferenziali</p>	<p><u>REQUISITI SPECIFICI:</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ TITOLO DI STUDIO: Diploma di istruzione secondaria di secondo grado di durata quinquennale▪ RESIDENZA: Residenza, alla data di pubblicazione dell'avviso di selezione, nei comuni della Regione Puglia▪ ESPERIENZA: comprovata esperienza di almeno 2 anni esclusivamente nel ruolo di Operatore call-center inbound/outbound presso strutture organizzate di mezzi e persone atte a gestire in via continuativa in modo ottimizzato flussi di chiamate in entrata ed in uscita▪ CONOSCENZE INFORMATICHE: Ottima capacità di utilizzo principali applicativi di office automation▪ ALTRI REQUISITI: disponibilità a lavorare su 6 gg. alla settimana dal lunedì al sabato su orari alternati;▪ IDONEITA' ALL'IMPIEGO ED ALLE MANSIONI DEL PRESENTE PROFILO <p>Completano il profilo:</p> <ul style="list-style-type: none">• ottime capacità di comunicazione ed ascolto• autonomia operativa• orientamento al cliente esterno/interno• autocontrollo e gestione dello stress• gestione delle relazioni interne/esterne• capacità di negoziazione e gestione dei conflitti• capacità di lavorare in team• gestione del tempo• capacità dialettiche• flessibilità, precisione ed affidabilità <p><u>REQUISITI PREFERENZIALI:</u></p> <p>Al fine della formazione della graduatoria finale degli idonei, a parità di punteggio totale finale, sarà considerato quale requisito preferenziale la minore anzianità anagrafica.</p> <p style="text-align: center;">-----</p> <p>Si specifica che:</p> <ul style="list-style-type: none">• tutti i requisiti devono essere posseduti alla data della pubblicazione del presente avviso e devono permanere fino alla data di stipulazione del contratto individuale di lavoro• il requisito relativo all'esperienza andrà comprovato mediante apposita attestazione rilasciata dall'Azienda presso la quale è stata maturata o da altra certificazione idonea (a titolo di esempio contratto di lavoro e ultima

busta paga, estratto conto contributivo/certificato storico centro per l'impiego)

- **La certificazione a comprova dell'esperienza e degli ulteriori requisiti richiesti andrà presentata secondo le modalità che saranno rese note con successivo avviso sul sito www.aqp.it**
- **AQP si riserva in ogni momento della procedura selettiva, anche successivamente alla pubblicazione dell'eventuale elenco degli idonei, di verificare direttamente o per tramite della Società Etjca S.p.A. il possesso dei requisiti richiesti ed, in caso di dichiarazioni mendaci o, comunque, non riscontrabili dal curriculum vitae o da altre documentazioni idonee prodotte, procedere all'esclusione dei candidati.**

L'inoltro della candidatura può avvenire esclusivamente on-line, pena esclusione, **entro e non oltre il giorno 22/04/2019**, attraverso il sito internet www.aqp.it nella Sezione "Lavora per AQP/Selezioni Aperte", dove il candidato sarà reindirizzato sul portale di Etjca SpA.

Per la partecipazione alla selezione, prima dell'inoltro della domanda di partecipazione, i candidati devono effettuare un **versamento di un importo pari a € 20,00 (venti/00)** a titolo di contributo alle spese di gestione dell'iter selettivo.

Il versamento va effettuato, a pena esclusione, a mezzo bonifico IBAN IT 86 D 07601 01600 001029117544 o c/c postale 1029117544 intestato a ETJCA SPA indicando la seguente causale "SELEZIONI AQP 2019", seguita dal riferimento specifico della posizione per la quale si intenda candidarsi (**es. per la candidatura per Operatore contact center la causale da riportare sul bollettino sarà la seguente: "SELEZIONI AQP 2019 - Rif. OCC18"**).

Gli estremi del versamento devono essere inseriti sulla domanda di partecipazione.

ATTENZIONE: si consiglia di verificare attentamente il possesso di tutti i requisiti richiesti prima di effettuare il pagamento del contributo di partecipazione (non rimborsabile).

Per la presentazione della domanda i candidati devono accedere al sito www.aqp.it e:

- 1) Entrare nella sezione "[Lavora per AQP](#)";
- 2) Selezionare il campo "[Selezioni Aperte](#)";
- 3) Selezionare il campo "**Inoltra la tua candidatura**" in corrispondenza della specifica posizione di interesse, dopo aver letto attentamente l'avviso di selezione. A questo punto il candidato sarà reindirizzato sulla pagina di Etjca (www.etjca.it)
- 4) Cliccare su LOGIN CANDIDATO per effettuare l'accesso. In caso di candidati non ancora registrati, bisognerà effettuare la registrazione sullo stesso portale. Il Candidato riceverà da parte di Etjca SpA una **mail** di conferma iscrizione. È necessario confermare la richiesta di iscrizione, cliccando sul link contenuto nella mail, per poter proseguire alle fasi successive.
- 5) **Accedere alla propria area CANDIDATI e compilare il form on-line, allegando con un UNICO FILE, la seguente documentazione richiesta** in formato **PDF**:
 - Fotocopia di un documento di identità in corso di validità;
 - Curriculum vitae debitamente sottoscritto contenente l'autorizzazione al trattamento dei dati e delle informazioni personali ai sensi e per gli effetti di quanto disposto all'art. 13 del D. Lgs. 196/2003 e all'art. 13 GDPR 679/16.
 - Domanda di partecipazione alla selezione, debitamente sottoscritta, scaricata dal sito www.aqp.it in corrispondenza della specifica posizione di interesse
 - Copia ricevuta versamentoCliccare sul tasto SALVA

IMPORTANTE: Sarà possibile apportare modifiche ed inserire la documentazione richiesta nella propria area Candidati, nella sezione MODIFICA CV_ nel campo: **ALLEGA IL TUO CURRICULUM VITAE E LA TUA FOTO** - fino alla data di scadenza prevista per l'invio delle candidature.

- 6) Procedere alla **candidatura** attraverso il seguente percorso: **OFFERTE DI LAVORO** - inserire nel campo *Parola chiave* "**AQP**" - scegliere la posizione di interesse.

ATTENZIONE: contestualmente all'invio della candidatura bisognerà compilare il modulo collegato ([tramite link](#)) presente all'interno dell'annuncio.

- 7) Inoltrare la candidatura cliccando sul tasto "**INVIA**"

IMPORTANTE: si invita a verificare di aver allegato tutta la documentazione richiesta al punto 5, prima di inoltrare la candidatura.

P.to C
Modalità di invio della domanda

	<p>A conferma dell'inoltro della candidatura i Candidati riceveranno una prima mail di conferma con oggetto "Etjca S.p.A. per AQP S.p.A." e, nell'arco delle successive 24 ore lavorative, una ulteriore mail, nella quale sarà riportato un codice numerico personale che resterà l'unico identificativo di ogni pubblicazione. Tale codice dovrà essere conservato dai candidati e sarà utile per tutta la durata del processo selettivo, per la consultazione di tutte le pubblicazioni relative al processo selettivo che avverranno unicamente sul sito internet www.aqp.it.</p> <p>I candidati portatori di handicap dovranno specificare eventuali necessità di tempi aggiuntivi e/o di ausili necessari per lo svolgimento della prova, ai sensi dell'art. 20 della legge 5 febbraio 1992, n. 104, nel form on-line per la presentazione della domanda.</p> <p>La certificazione pubblica attestante gli ausili necessari e/o tempi aggiuntivi per lo svolgimento della prima prova selettiva, ai sensi dell'art. 20 legge 5 febbraio 1992, n. 104 dovrà essere rilasciata da apposita commissione medica ed andrà consegnata secondo le modalità che saranno rese note con successivo avviso sul sito www.aqp.it.</p> <p>Non saranno accettate candidature pervenute con modalità difformi rispetto a quelle qui indicate, e/o al di fuori del predetto termine di invio.</p> <p>Si specifica che AQP è supportata dalla Società di Ricerca e Selezione ETJCA S.p.A.</p>
<p><u>P.to D</u></p> <p>Modalità di selezione delle candidature e convocazione dei candidati</p>	<p>Le modalità di selezione delle candidature, le modalità di presentazione della documentazione a comprova dei requisiti, i criteri di attribuzione dei punteggi, il calendario ed i candidati ammessi a sostenerle saranno comunicate ai candidati attraverso la pubblicazione sul sito www.aqp.it nella Sezione "Lavora per AQP", in corrispondenza della specifica posizione di interesse.</p> <p>Tali pubblicazioni hanno effetto di notifica ai sensi di legge, pertanto non si procederà ad effettuare ulteriore avviso ai candidati, né gli stessi potranno sollevare alcuna obiezione in merito ad eventuale mancato avviso.</p> <p>Non verranno effettuate comunicazioni individuali né da parte di AQP, né da parte di ETJCA.</p> <p>AQP è esonerata dalla notifica dell'esito individuale della selezione.</p>
<p><u>P.to E</u></p> <p>Informazioni</p>	<p>Per eventuali informazioni riguardanti la selezione, i requisiti per partecipare e per l'assistenza tecnica relativa alla sola registrazione anagrafica e compilazione dei campi richiesti dal form di domanda on-line è attivo un servizio e-mail al seguente indirizzo di posta elettronica: selezione.aqp@etjca.it</p> <p>Si specifica che non si potrà compilare la domanda per conto dei candidati, ma solo risolvere eventuali problemi tecnici.</p>
<p><u>P.to F</u></p> <p>Validità graduatoria degli idonei</p>	<p>La graduatoria degli eventuali idonei per la presente posizione ha validità di 2 anni dalla data della sua pubblicazione sul sito www.aqp.it. Nell'arco della validità della stessa, l'Azienda si riserva la facoltà di attingere dalla graduatoria, ai fini della copertura di eventuali ulteriori necessità organizzative relative alla medesima posizione di cui al presente avviso, anche di carattere temporaneo e/o per sedi di lavoro diverse rispetto a quelle qui indicate.</p>
<p><u>P.to G</u></p> <p>Avvisi</p>	<ol style="list-style-type: none"> I. La presente procedura selettiva è regolata secondo le modalità previste dalla "Procedura di Reclutamento e Selezione del Personale" del 06/02/2019. II. Tutte le comunicazioni relative alle diverse fasi della procedura selettiva avvengono mediante pubblicazione sul sito www.aqp.it; III. La presente procedura selettiva ha valore esplorativo ed i suoi esiti non comportano in alcun modo obblighi di assunzione da parte di Acquedotto Pugliese; IV. Acquedotto Pugliese si riserva la facoltà di modificare, sospendere o revocare la ricerca attivata con il presente avviso, nonché di prorogare i termini di scadenza prima della scadenza stessa, senza che per i candidati insorga alcuna pretesa o diritto. V. Acquedotto Pugliese si riserva la facoltà, in qualsiasi fase della procedura selettiva di interrompere le attività di ricerca e selezione ovvero rivedere le proprie esigenze in termini di numeri e posizioni da assumere, nonché sedi di assegnazione, senza che i candidati possano vantare alcun diritto;

	<p>VI. Ai sensi delle vigenti disposizioni in materia di anticorruzione, Acquedotto Pugliese non procederà all'assunzione di candidati che, negli ultimi 3 anni di servizio, abbiano esercitato poteri autorizzativi o negoziali per conto di pubbliche amministrazioni nei confronti delle Società del Gruppo Acquedotto Pugliese (cosiddetto pantouflage), ovvero nelle altre ipotesi previste espressamente dalla legge, ancorché presenti nella graduatoria finale degli idonei.</p> <p>VII. L'eventuale assunzione è subordinata all'accertamento dell'idoneità alla mansione da parte del medico competente, ai sensi del D.Lgs. n.81/08.</p> <p>VIII. Gli eventuali candidati idonei dovranno confermare la disponibilità all'assunzione nei termini perentori indicati da AQP per la sottoscrizione del contratto; in caso contrario si procederà a scorrimento dell'elenco degli idonei.</p>
Trattamento dei dati personali	AQP conduce i processi di selezione del personale nel rispetto della normativa vigente e conferma a tutti gli interessati che tratterà i dati liberamente trasmessi, sensibili e non, esclusivamente al fine della gestione dell'attività di reclutamento, della selezione e valutazione dei candidati. Si invitano, pertanto, tutti i candidati a prendere visione della Informativa Privacy per la selezione del personale.
Sede di lavoro	BARI
Data Pubblicazione Avviso	02/04/2019
Scadenza invio domanda	22/04/2019