



**AVVISO DI SELEZIONE FINALIZZATA ALLA COPERTURA DI UNA
POSIZIONE IN QUALITÀ DI
"ADDETTO CUSTOMER SATISFACTION" – CCNL
AUTOFERROTRANVIERI**

VISTO il Regolamento aziendale sulle procedure per il reclutamento del personale;

VISTI i principi di cui all'art. 19 del D.Lgs. n. 175/2016;

VISTO il Codice delle Pari Opportunità (L. 198/2006), che garantisce le pari opportunità fra uomini e donne per l'accesso al lavoro;

è indetta la selezione finalizzata all'assunzione di nr. 1 "Addetto Customer Satisfaction" – CCNL Autoferrotranvieri – contratto a tempo indeterminato e a tempo pieno – sarà proposto un inquadramento commisurato alla professionalità maturata dalla risorsa che sarà identificata per la copertura del ruolo.

L'Addetto Customer Satisfaction, nell'ambito della Customer Care, si occupa di attuare e gestire, in modo proattivo e partecipato, i diversi interventi che mirano ad assicurare nel tempo la soddisfazione dei clienti; utilizzando le piattaforme e gli strumenti informatici dedicati, fornisce i feedback ai clienti e trasmette le opportune segnalazioni al personale preposto al fine di risolvere le criticità segnalate.

Sul piano del dialogo con l'utenza, l'addetto si occupa di:

- reperire le informazioni relative a orari, tariffe, avvisi al pubblico, percorrenze delle linee utilizzando gli strumenti informatici in dotazione
- gestire e rispondere ad ogni chiamata, segnalazione o reclamo inviato dalla clientela attraverso i canali prestabiliti dall'azienda: call center, web e-mail
- accogliere e rispondere alle richieste relative ad oggetti smarriti dalla clientela
- registrare, attraverso il tool di gestione della clientela, i contatti con l'utenza

L'addetto svolge anche le seguenti attività:

- ricerca e valutazione del reclamo attraverso il software di gestione aziendale
- apertura della segnalazione di non conformità all'area interna
- partecipa alla gestione delle risposte fornite dal Call Center
- attraverso la piattaforma dedicata, predisporre le informative da inviare ai Clienti mediante newsletter



Tel. 031 247.111
Fax 031 340.900



www.asfautolinee.it
info@asfautolinee.it
segreteria@pec.asfautolinee.it



Via Asiago 16/18
22100 Como



P. Iva e CF 02660190139
CCIAA Como R.E.A. n. 272121
Capitale Sociale €7.460.785,00



- Aggiorna periodicamente, secondo la procedura interna della qualità, la reportistica di consuntivazione dell'area Customer Satisfaction.

Il luogo di lavoro sarà presso la sede legale della società in Como (CO) – Via Asiago n. 16/18; inoltre, la risorsa potrà essere chiamata ad operare presso altre sedi delle società nel rispetto dell'art. 2103 c.c.

ART. 1

Requisiti per l'ammissione alla selezione

Per l'ammissione alla selezione è richiesto il possesso dei seguenti requisiti "generali" e "specifici".

Requisiti generali:

- a) Cittadinanza italiana o appartenenza ad un paese dell'Unione Europea oppure regolare permesso di soggiorno che consenta lo svolgimento di attività lavorativa, fatte salve le eccezioni di cui al D.P.C.M. 07/02/1994 n. 174;
- b) Età non inferiore ai 18 anni e non superiore a quella prevista per il pensionamento (salva la facoltà di ASF di stabilire differenti limiti minimi di età in funzione dei profili professionali richiesti);
- c) Godimento di diritti civili e politici;
- d) Adeguata conoscenza della lingua italiana;
- e) Piena e completa idoneità fisica alla mansione (la Società, prima di procedere all'assunzione, ha facoltà di sottoporre i candidati a visita medica preassuntiva di idoneità);
- f) Posizione regolare nei confronti degli eventuali obblighi di servizio militare per i candidati di sesso maschile nati prima del 01/01/1985;
- g) Assenza di patti di non concorrenza o altro impedimento giuridicamente ostativo all'instaurazione del rapporto di lavoro;
- h) Assenza di condanne penali che comportino, in base alla vigente legislazione, l'interdizione perpetua o temporanea dai pubblici uffici. Sono comunque esclusi dall'assunzione quei candidati che abbiano riportate condanne con sentenza passata in giudicato per delitto non colposo punito con pena detentiva e coloro che siano destinatari di provvedimenti di applicazione di misure di prevenzione. Altre eventuali condanne penali e/o provvedimenti resi ex art. 444 c.p.c. saranno valutate da ASF, anche con riferimento alla sicurezza dell'esercizio. Tali condizioni devono essere comprovate dal candidato tramite apposita certificazione ai sensi dell'art. 46 del DPR n. 445 del 28/12/2000. È facoltà di ASF richiedere il certificato penale del casellario giudiziale ai sensi dell'art. 2 del Dlgs 39/2014;
- i) Non avere avuto precedenti rapporti di lavoro presso ASF risolti con destituzione e/o licenziamento disciplinare ovvero per esonero dal servizio.



Tel. 031 247.111
Fax 031 340.900



www.asfautolinee.it
info@asfautolinee.it
segreteria@pec.asfautolinee.it



Via Asiago 16/18
22100 Como



P. Iva e CF 02660190139
CCIAA Como R.E.A. n. 272121
Capitale Sociale €7.460.785,00



Requisiti specifici:

- ✓ Diploma di scuola secondaria di secondo grado (c.d. scuola superiore)
- ✓ Conoscenza della lingua inglese parlata e scritta
- ✓ Conoscenza dell'uso del pc con applicativi Windows, Excel e Office
- ✓ Orientamento al cliente
- ✓ Capacità organizzative e di coordinamento
- ✓ Orientamento al raggiungimento degli obiettivi e capacità di problem solving
- ✓ Capacità di analisi e precisione
- ✓ Spirito di iniziativa
- ✓ Flessibilità
- ✓ Buona capacità di gestione dello stress
- ✓ Serietà e riservatezza

Costituiscono, inoltre, **requisiti preferenziali** (oggetto della valutazione di cui al successivo art. 10):

- ✓ Laurea
- ✓ Ottimo utilizzo della piattaforma WordPress
- ✓ Buone competenze nell'uso di piattaforme per l'analisi della Digital Reputation
- ✓ Buone competenze nell'utilizzo di Google Analytics, Google Ad e Keyword
- ✓ Utilizzo della piattaforma Meta Business suite per la pubblicazione nei canali social media e piattaforme di ricerca candidati

ART. 2

Possesso dei requisiti per l'ammissione alla selezione

I requisiti indicati all'art. 1 devono essere posseduti alla data di scadenza del termine stabilito nel presente avviso per la presentazione della domanda di ammissione.
L'accertamento della mancanza di uno solo dei requisiti di cui all'art. 1 comporta, in qualunque tempo, la decadenza dal diritto alla partecipazione alla selezione.
Detti requisiti dovranno essere mantenuti, in caso di assunzione, anche in costanza di rapporto di lavoro.

ART. 3

Domanda di ammissione e allegati

La domanda di ammissione, redatta mediante il modello allegato e firmata con firma autografa, deve essere spedita, a pena di esclusione, esclusivamente per posta elettronica, allegando tutti i documenti richiesti in formato PDF o JPEG, all'indirizzo **selezioneimpiegati@asfautolinee.it**.
L'oggetto della mail dovrà essere il seguente: **SELEZIONE ADDETTO CUSTOMER SATISFACTION**.

Nella domanda, il candidato deve dichiarare, sotto la propria personale responsabilità, il possesso dei requisiti di cui all'art. 1.

Alla domanda, dovrà essere allegata, esclusivamente in formato PDF o JPEG, la seguente documentazione:

- a) copia fronte/retro di un documento di identità personale in corso di validità;
- b) copia della documentazione attestante di essere in regola con la normativa nazionale sull'immigrazione (solo per i candidati provenienti da Paesi non appartenenti all'Unione Europea);



Tel. 031 247.111
Fax 031 340.900



www.asfautolinee.it
info@asfautolinee.it
segreteria@pec.asfautolinee.it



Via Asiago 16/18
22100 Como



P. Iva e CF 02660190139
CCIAA Como R.E.A. n. 272121
Capitale Sociale €7.460.785,00



- c) copia del titolo di studio o certificato sostitutivo;
- d) copia fronte/retro della patente di guida categoria B;
- e) curriculum vitae debitamente sottoscritto e riportante l'autorizzazione al trattamento dei dati personali ai sensi della normativa vigente;
- f) documentazione attestante il possesso dei requisiti preferenziali;
- g) eventuale documentazione attestante l'iscrizione alle liste di cui alla legge 68/99.

ART.4

Termine ultimo per la presentazione della domanda e degli allegati

La domanda di partecipazione alla selezione, da presentare mediante il modello allegato corredato di tutti gli allegati, dovrà pervenire entro il giorno 29/02/2024.

Si ribadisce che la domanda di partecipazione dovrà pervenire perentoriamente entro il termine di cui sopra. Nessun riferimento potrà essere fatto alla data d'invio.

Non saranno prese in considerazione le domande di partecipazione pervenute oltre il termine sopra indicato oppure pervenute con modalità differenti da quella richiesta anche qualora ciò avvenisse per cause non imputabili al candidato.

La società non assume alcuna responsabilità per la mancata ricezione della domanda dovuta a cause non imputabili alla stessa.

ART. 5

Quesiti e richieste di informazioni

Eventuali quesiti o richieste di informazioni dovranno essere trasmessi esclusivamente mediante e-mail all'indirizzo **selezioneimpiegati@asfautolinee.it** inserendo quale oggetto la seguente dicitura: **QUESITI RELATIVI ALLA SELEZIONE ADDETTO CUSTOMER SATISFACTION**

Tali comunicazioni dovranno pervenire entro e non oltre il giorno 20/02/2024.

I candidati riceveranno riscontro scritto dal medesimo indirizzo.

Non saranno forniti riscontri con modalità differente da quella sopra indicata.

ART. 6

Cause di esclusione dalla procedura selettiva Regolarizzazione della domanda

L'esclusione dalla procedura selettiva ha luogo, oltre a quanto previsto dagli articoli 2,3,4 nei casi di seguito indicati:

- mancata presentazione della domanda entro i termini e con le modalità previsti dal presente avviso;
- mancata sottoscrizione autografa della domanda di partecipazione;
- mancanza anche di uno solo dei documenti di cui al precedente art. 3 punti a), b), c), d), e).

La domanda e la relativa documentazione che presentassero delle imperfezioni formali od omissioni non sostanziali potranno essere ammesse alla regolarizzazione entro un termine prestabilito che non potrà protrarsi oltre la data di inizio delle prove a pena di esclusione dalla procedura selettiva.

ART. 7

Commissione esaminatrice

La Commissione esaminatrice sarà nominata conformemente a quanto previsto dal Regolamento



Tel. 031 247.111
Fax 031 340.900



www.asfautolinee.it
info@asfautolinee.it
segreteria@pec.asfautolinee.it



Via Asiago 16/18
22100 Como



P. Iva e CF 02660190139
CCIAA Como R.E.A. n. 272121
Capitale Sociale €7.460.785,00



aziendale sulle procedure per il reclutamento del personale.

ART. 8 Comunicazioni ai candidati

Nel rispetto del principio di trasparenza, durante tutto il processo di selezione, ASF garantisce ai candidati un adeguato piano di informazione e comunicazione relativamente all'andamento della procedura.

I candidati saranno informati personalmente della eventuale esclusione dalla selezione a mezzo e-mail dall'indirizzo dedicato selezioneimpiegati@asfautolinee.it.

Coloro ai quali non sia notificata l'esclusione riceveranno un codice alfanumerico personale che sarà utilizzato per identificarli in tutte le comunicazioni di carattere pubblico e sono tenuti a tenere monitorato il sito di ASF (www.asfautolinee.it - Lavora con noi – Selezioni aperte) nel quale saranno indicati il luogo, la data e l'orario di svolgimento delle prove.

Tale avviso sarà pubblicato entro nr. 15 giorni dal termine ultimo per la presentazione della domanda di partecipazione.

L'avviso di cui sopra costituirà notifica a tutti gli effetti di legge.

La mancata presentazione alla prova selettiva sarà considerata quale rinuncia alla selezione anche se la mancata presentazione fosse dipendente da cause di forza maggiore.

ART. 9 Prove selettive e valutazione

I candidati dovranno presentarsi alle prove muniti di un valido documento di riconoscimento.

Le prove di selezione saranno articolate come segue e potranno svolgersi sia in unica sessione sia in distinte sessioni in base al numero di candidati, alla durata delle prove e alle esigenze organizzative della società.

Colloquio volto ad approfondire le attitudini e la professionalità maturata dal candidato con particolare riguardo alla rispondenza del suo profilo al ruolo oggetto della selezione e ai requisiti richiesti

Punteggio massimo attribuito: 50 punti.

Supereranno la prova e accederanno alla graduatoria coloro che avranno conseguito il punteggio minimo di 35/50 punti.

Art. 10 Requisiti preferenziali – valutazione e punteggio

Ai candidati che avranno superato la prova selettiva e accederanno alla graduatoria finale di merito, sarà attribuita una valutazione aggiuntiva riferita all'eventuale possesso dei requisiti individuati come preferenziali (art. 1) per un punteggio massimo complessivo non superiore a **6** punti, così analiticamente ripartito:



Tel. 031 247.111
Fax 031 340.900



www.asfautolinee.it
info@asfautolinee.it
segreteria@pec.asfautolinee.it



Via Asiago 16/18
22100 Como



P. Iva e CF 02660190139
CCIAA Como R.E.A. n. 272121
Capitale Sociale €7.460.785,00

REQUISITO	PUNTI
Laurea	1
Ottimo utilizzo della piattaforma WordPress	2
Buone competenze nell'uso di piattaforme per l'analisi della Digital Reputation	1
Buone competenze nell'utilizzo di Google Analytics, Google Asd e Keyword	1
Utilizzo della piattaforma Meta Business suite per la pubblicazione nei canali social media e piattaforme di ricerca candidati	1

ART. 11 **Graduatoria e assunzione in servizio**

Ad esito delle prove di selezione e della valutazione dei requisiti preferenziali, la Commissione redige e approva la graduatoria finale dei candidati risultati idonei.

La graduatoria viene pubblicata sul sito internet della Società www.asfautolinee.it.

Prima della stipula del contratto individuale di lavoro, la società provvederà all'accertamento di tutti i requisiti nei confronti dei concorrenti utilmente collocati in graduatoria. A tale fine, gli interessati, su richiesta scritta della società, saranno tenuti, a pena di decadenza, alla consegna dei documenti comprovanti il possesso dei suddetti requisiti e a presentare la documentazione definitiva relativa agli stati, fatti e qualità personali in sostituzione delle dichiarazioni temporaneamente sostitutive eventualmente prodotte.

L'assunzione è costituita e regolata dal contratto individuale stipulato dalla società secondo le disposizioni di legge, la normativa comunitaria e il vigente CCNL.

La società ha facoltà di fare sottoporre a visita medica preassuntiva di idoneità la risorsa da assumere. Tale visita sarà effettuata dal medico del lavoro incaricato dalla società allo scopo di accertare se il lavoratore abbia l'idoneità alla mansione oggetto della selezione. Qualora l'accertamento sanitario risultasse negativo oppure il lavoratore non si presentasse alla visita senza giustificato motivo, non sarà possibile procedere all'assunzione con la conseguente decadenza dell'interessato dalla graduatoria.

ART. 12 **Validità della graduatoria**

La graduatoria della presente selezione avrà efficacia per mesi 12 (dodici) dall'approvazione.

La società ha facoltà di avvalersene per la copertura della posizione per la quale la selezione è stata attivata e per altri posti che si rendesse necessario ricoprire in mansioni analoghe a tempo determinato/indeterminato e full time/part time.

ART. 13 **Assunzione in prova**



Tel. 031 247.111
Fax 031 340.900



www.asfautolinee.it
info@asfautolinee.it
segreteria@pec.asfautolinee.it



Via Asiago 16/18
22100 Como



P. Iva e CF 02660190139
CCIAA Como R.E.A. n. 272121
Capitale Sociale €7.460.785,00



Il rapporto di lavoro sarà soggetto ad un periodo di prova nel rispetto delle norme di legge e collettive che regolano l'istituto.

ART. 14 Pari opportunità

Ai sensi del Codice delle pari Opportunità (Legge 198/2006), nella presente selezione si garantiscono le pari opportunità tra uomini e donne per l'accesso al lavoro.

ART. 15 Trattamento dei dati personali

Ai sensi e per gli effetti del regolamento UE 2016/679, riguardante la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali, si informa che i dati personali acquisiti con riferimento al presente avviso di selezione sono raccolti e trattati da ASF Autolinee srl anche attraverso l'inserimento in banche dati e l'elaborazione mediante procedure informatizzate, in esecuzione di obblighi previsti dalla legge o, comunque, per la esclusiva finalità connessa alla gestione di detto rapporto, nonché all'adempimento degli obblighi ed alla tutela dei diritti derivanti dallo stesso. Al riguardo si precisa che:

l'acquisizione di tutti i dati di volta in volta richiesti è presupposto indispensabile per l'instaurazione e lo svolgimento dei rapporti cui la stessa acquisizione è finalizzata;

i dati suddetti, nonché quelli elaborati da ASF Autolinee srl in relazione agli obblighi, ai diritti ed alle previsioni connesse al presente avviso di selezione personali saranno trattati per il tramite delle risorse, preventivamente autorizzate ed istruite, operanti in seno alla Società, ed eventualmente da soggetti esterni previamente nominati Responsabili del trattamento ex art. 28 del regolamento UE. I dati non saranno oggetto di diffusione o comunicazione fuori dei casi previsti dalla legge e con le modalità al riguardo consentite.

Fatti salvi ulteriori obblighi di legge e/o contenzioso, i dati saranno conservati nel rispetto dei principi e delle regole stabilite dal Regolamento UE, per il tempo necessario al perseguimento delle finalità indicate.

Si informa inoltre che l'interessato ha il diritto di chiedere al Titolare del trattamento – nei termini e limiti previsti dalla legge – l'accesso ai dati personali, la rettifica, la cancellazione, la limitazione del trattamento nonché di opporsi ad esso (artt. 15 e ss. del Regolamento UE). L'apposita istanza al Titolare può essere presentata mediante i seguenti indirizzi pec ed e-mail alternativi: segreteria@pec.asfautolinee.it, info@asfautolinee.it. L'interessato ha, altresì, il diritto, ricorrendone i presupposti, di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali, quale Autorità di controllo, secondo le procedure previste.

L'Azienda non assume responsabilità per la dispersione di comunicazioni dipendenti da inesatte indicazioni del recapito da parte del concorrente oppure da mancata o tardiva comunicazione del cambio di indirizzo nella domanda, né per eventuali disguidi postali o comunque imputabili a fatto di terzi, a caso fortuito o forza maggiore.

ART. 16 Disposizioni finali

ASF si riserva, a suo insindacabile giudizio, di modificare, sospendere temporaneamente o revocare il presente Avviso con provvedimento motivato. La società si riserva, altresì, la facoltà



Tel. 031 247.111
Fax 031 340.900



www.asfautolinee.it
info@asfautolinee.it
segreteria@pec.asfautolinee.it



Via Asiago 16/18
22100 Como



P. Iva e CF 02660190139
CCIAA Como R.E.A. n. 272121
Capitale Sociale €7.460.785,00



di non procedere all'assunzione qualora sia venuta meno la necessità o la convenienza alla copertura della posizione offerta ovvero qualora ritenga di rinviare l'assunzione in servizio.

Per quanto non previsto nel presente avviso, si intendono qui riportate ed accettate dai candidati le disposizioni del Regolamento aziendale sulle procedure per il reclutamento del personale.

La presentazione della domanda di ammissione alla selezione implica l'accettazione di tutto quanto disposto nel presente avviso.

Como, 07/02/2024

L'Amministratore Delegato
Massimo Bertazzoli



Tel. 031 247.111
Fax 031 340.900



www.asfautolinee.it
info@asfautolinee.it
segreteria@pec.asfautolinee.it



Via Asiago 16/18
22100 Como



P. Iva e CF 02660190139
CCIAA Como R.E.A. n. 272121
Capitale Sociale €7.460.785,00