

Assistenza Casa, leader nel settore dell'assistenza e dei servizi per la casa, nata nel 2010 come filiale italiana del Gruppo HomeServe ed oggi parte del Gruppo Edison, per ampliare il suo team di talenti, è alla ricerca di un:

## **Call Center Agent**

### **1. RUOLO**

- Gli operatori telefonici dovranno garantire il rispetto degli standard qualitativi richiesti da Assistenza Casa al fine di ottimizzare la soddisfazione del cliente, operare in conformità delle norme e regolamenti applicabili, rispettare i livelli di servizio e di efficienza previsti.
- Gli operatori dovranno essere in grado di ascoltare e rispondere in modo appropriato alle richieste dei clienti cercando sempre di proporre le soluzioni migliori per i bisogni dei clienti stessi. Verranno misurati e incentivati al raggiungimento degli obiettivi aziendali di produzione e qualità.

### **2. RESPONSABILITA'**

- Garantire il raggiungimento degli obiettivi di produzione e qualitativi richiesti dalla società e dal Gruppo Home Serve.
- Gestire in modo adeguato tutte le chiamate in Inbound e Outbound commerciali.
- Ascoltare e rispondere in modo appropriato alle richieste dei clienti e, nel caso di disdette telefoniche, svolgere una efficace ed efficiente attività di retention telefonica.
- Lavorare per obiettivi dimostrando di raggiungere i risultati individuali e aziendali attesi sia in termini di quantità che di qualità delle chiamate.

### **3. COMPETENZE**

#### **Background, seniority, titolo di studio e competenze tecniche.**

- Diploma di istruzione secondaria superiore;
- Esperienza di almeno 2 anni nel ruolo di agente nell'ambito di call center strutturati;
- Capacità di gestione di attività di outbound e retention telefonica;
- Buona padronanza del pacchetto office e in particolare di Word e Excel;
- Sarà titolo preferenziale essere in possesso dell'Attestato di Formazione conseguito a seguito dello svolgimento del corso di formazione professionale previsto dal Regolamento ISVAP n. 5/2006 di 60 ore il primo anno e 30 quelli successivi.

#### **Lingue**

- Ottima padronanza della lingua italiana, sia scritta che orale
- Preferibile conoscenza della lingua Inglese.

#### **Requisiti personali**

- Ottime doti comunicative, sia scritte che orali.
- Capacità analitiche
- Organizzazione, e precisione
- Flessibilità e proattività
- Capacità di lavoro in team
- Problem solving ed orientamento al risultato