

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:

Customer Administration Specialist

1. RUOLO

Il Customer Administration Junior Specialist si occuperà di gestire e implementare le attività del back office relative all'integrazione dei processi tra Assistenza Casa e i Partner Commerciali. In aggiunta, migliorerà le attività legate alla gestione del cliente come parte del Customer Administration Team (inclusendo, ma non limitando l'attività alla gestione delle richieste del cliente, dei reclami e dei solleciti e/o richieste). Contribuirà a raggiungere gli obiettivi di Assistenza Casa e mantenere alti gli standard qualitativi della Società relativi alla Compliance e Qualità, in linea con la strategia aziendale, le linee guida e le policies. Inoltre il ruolo sarà deputato alla erogazione dei servizi attraverso l'interazione, diretta e/o indiretta, con i Clienti e dei Partners. Ha la responsabilità primaria di generare i più elevati livelli di soddisfazione dei Clienti, sempre nel rispetto dei livelli di servizio (KPI, PI) richiesti.

2. RESPONSABILITA'

- Collaborare come primo punto di contatto per risolvere processi e/o i problemi legati ai dati.
- Assicurare che i processi quotidiani siano performanti e monitorati.
- Effettuare le analisi e le verifiche necessarie sulla qualità e l'accuratezza dei dati.
- Gestire ed estrarre i dati necessari al fine di migliorare le attività del Back Office.
- Gestire le comunicazioni scritte da parte dei Clienti tramite diversi canali.
- Collegare ed archiviare tutta la documentazione (inbound ed outbound) in maniera accurata, ordinata e confidenziale, secondo la legislazione corrente e la policy dell'azienda.
- Assicurare appieno il rispetto della compliance con i regolamenti, le norme e le policies aziendali.
- Produrre report precisi e tempestivi fondati sulle esigenze indicate dal Customer Administration Manager.
- Risponde e risolve, se possibile, al primo contatto le richieste dei Clienti.
- Assicurare che tutti i reclami siano riconosciuti, registrati ed eventualmente indirizzati al team preposto per la risoluzione nei tempi, termini e modalità stabiliti da Assistenza Casa.
- È responsabile del continuo monitoraggio delle pratiche e fornisce al Cliente il costante aggiornamento dello stato della pratica stessa fino alla soluzione e conseguente chiusura.

3. COMPETENZE

Background, seniority, titolo di studio e competenze tecniche.

- Laurea o Diploma Tecnico
- Ottima conoscenza di excel
- Forte approccio analitico e attenzione al dettaglio.
- Familiarità con i sistemi gestionali e/o CRM.
- Pregressa esperienza nell'assistenza clienti.
- Preferibile provenienza dal mondo utilities o telco.

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