

DRUO/Relazioni Industriali, Costo Lavoro,
Gestione del Personale e Comunicazione
Interna

DRUO/RICLGPCI/Pianificazione Organici
e Costo del Lavoro

DRUO/RICLGP
RU Territoriali

Oggetto: Manifestazione d'interesse per la ricerca di operatori da inserire in Customer Care e Servizi Sala Operativa

COD.CCSOP- Interna.01.2014

Per far fronte alle esigenze della struttura di Customer Care e Servizi di Sala Operativa viene emanata la seguente Manifestazione di interesse rivolta a tutto il personale della Divisione Passeggeri N/I Trenitalia con contratto a tempo indeterminato.

Stiamo cercando persone che in caso di criticità di circolazione, sulla base del monitoraggio costante della circolazione dei treni nazionali/internazionali, dello stato occupazione dei treni e dell'interlocuzione costante con le sale operative di prodotto e della SOTI, sapranno formulare tempestive proposte di risoluzione delle criticità attraverso il contatto diretto dei dirigenti reperibili territoriali e centrali, per l'attivazione dei servizi di assistenza alla clientela, secondo le vigenti normative europee. Le persone saranno inoltre dedicate anche alle attività di riprotezione dei posti e/o inibizioni, sospensioni e rimesse in disponibilità carrozze, agendo direttamente e tempestivamente sui sistemi di vendita aziendali.

Requisiti richiesti

Titolo di Studio: Diploma Scuola Media Superiore e/o Diploma di Laurea.

Esperienze professionali: Costituirà titolo preferenziale una pregressa esperienza maturata nei settori bordo, commerciale e circolazione.

Attività da svolgere: - Attivazione interventi di riprotezione posti a seguito di modifiche composizione treno, inibizione sistema di vendita alle prenotazioni, sospensioni e rimesse in disponibilità;



- monitoraggio andamento della circolazione sui sistemi informativi presso la sala operativa di assistenza e attivazione flussi di comunicazione e interventi da e verso le strutture territoriali e centrali di Vendita Diretta e Customer Service NI e verso le strutture centrali di Divisione interessate;
- in caso di criticità di circolazione, attivazione tempestiva dei processi operativi di assistenza previsti da Regolamento Europeo;
- registrazione degli interventi di assistenza prestati dalle strutture territoriali per il consolidamento dei report degli interventi di assistenza.

L'attività è articolata su turni.

Conoscenze: Padronanza nell'utilizzo dei sistemi informativi e conoscenza dei processi di circolazione, vendita e assistenza.
Costituirà titolo preferenziale la conoscenza degli applicativi di circolazione e/o commerciali (es.PIC, ASCOT, SIPAX, ecc.).

Competenze: Capacità di lavorare in team in contesti fortemente dinamici, velocità di reazione, attitudine alla risoluzione dei problemi, spiccato orientamento al cliente sia interno che esterno, riservatezza.

Candidati: La manifestazione è rivolta esclusivamente al personale Trenitalia – Divisione Passeggeri N/I, appartenente ai livelli B - C - D (CCNL 2012).

Sede di lavoro: Roma

Il personale interessato dovrà inoltrare la domanda direttamente a **Risorse Umane Passeggeri N/I**, all'attenzione di Loriana Gallo entro il **20 gennaio 2014**, via fax al n° 06/4410.3270.

Il personale che avrà risposto alla manifestazione d'interesse, dopo la verifica e la valutazione dei requisiti professionali richiesti, sarà convocato dalla Divisione Passeggeri Nazionale/Internazionale per un colloquio tecnico/motivazionale.

I trasferimenti derivanti dalla presente manifestazione d'interesse, sono subordinati al parere di credibilità del Responsabile della risorsa.

Le risorse interessate che abbiano già presentato richiesta di trasferimento ai sensi dell'art. 45 del vigente CCNL per le località individuate dalla presente manifestazione d'interesse, dovranno rinnovare la domanda per la presente manifestazione di interesse.

Le Strutture destinatarie della presente, sono responsabili della capillare e tempestiva diffusione della manifestazione d'interesse al proprio interno.

La manifestazione d'interesse, valida solo per la ricerca in atto, decade nel momento in cui verranno individuate le risorse richieste non dando titolo alcuno ad ulteriori necessità che si dovessero verificare.


Angelo Sferrazza