

## **Privati**

COTRAL S.p.A.

Avviso

**AVVISO DI SELEZIONE PUBBLICA PER ASSUNZIONE CON CONTRATTO DI LAVORO A TEMPO  
INDETERMINATO DI N. 2 "OPERATORE DELLA MOBILITA"**

**AVVISO DI SELEZIONE PUBBLICA PER L'ASSUNZIONE CON CONTRATTO DI LAVORO A TEMPO  
INDETERMINATO DI N.2 "OPERATORE DELLA MOBILITA' "**

**Cotral Spa** ricerca candidature per la posizione di **n. 2 Addetti al Customer Service** con inquadramento nel profilo professionale di "Operatore della Mobilità", Area Professionale 3, Area Operativa "Servizi Ausiliari per la Mobilità", Parametro 138, con contratto a tempo indeterminato, CCNL Autoferrotranvieri.

**1. DESCRIZIONE E AREE DI RESPONSABILITA' DELLA POSIZIONE OGGETTO DELLA SELEZIONE**

L'Addetto al Customer Service, operando alle dipendenze della U.O. Social Media & Customer Experience, è in possesso di conoscenze tecniche e/o professionali tali da assicurare un'autonomia operativa nell'ambito delle direttive ricevute.

A titolo esemplificativo, e non esaustivo, si riportano alcune delle attività di maggior rilievo che ricadono sotto la responsabilità della figura oggetto della presente selezione:

- ascolto e comprensione dei bisogni della clientela;
- assistenza e supporto alla clientela;
- riscontro alle segnalazioni della clientela sui servizi erogati dall'azienda tramite l'utilizzo di una piattaforma di gestione della relazione con i clienti (CRM);
- gestione dei reclami;
- attività di front-office e back-office.

**2. COMPETENZE RICHIESTE**

**Hard Skills**

- Conoscenza elementi di comunicazione interpersonale;
- Conoscenza principi di customer care;
- Buone capacità digitali;
- Buone capacità di articolazione e di sintesi nella redazione di testi.

**Soft Skills**

- avere ottime doti relazionali;
- saper ascoltare e comunicare in modo chiaro;
- avere ottime competenze di problem solving;
- saper gestire lo stress;
- essere flessibili.

**3. REQUISITI MINIMI DI AMMISSIONE ALLA CANDIDATURA**

- a) Cittadinanza italiana o in uno dei Paesi dell'Unione Europea, ovvero, per i cittadini extra UE, essere in possesso di regolare permesso di soggiorno ai sensi della normativa vigente. Per i soggetti non aventi la cittadinanza italiana è richiesto il possesso di un attestato, non autocertificato, di conoscenza della lingua italiana di livello C1, come da QCER (Quadro Comune Europeo);
- b) Diploma di scuola secondaria superiore di II° grado;
- c) Non avere riportato, per reati ritenuti incompatibili con le funzioni da assumere per il posto per cui si partecipa alla selezione, condanne penali, anche con sentenza non passata in giudicato, e non avere procedimenti penali in corso per i suddetti reati. A tal fine il candidato/a dovrà obbligatoriamente dichiarare, ai sensi del DPR 445/2000, pena l'inammissibilità della domanda, il reato/i per cui la condanna sia stata riportata o gli eventuali procedimenti penali cui è sottoposto/a al fine di consentire a questa Società di valutare se essi incidano o meno sulla idoneità morale e sull'attitudine richiesta per l'assunzione;
- d) Non essere retrocesso o licenziato da un impiego nella PA, in una società da essa partecipata o in altra Società di qualsiasi natura;
- e) Godimento dei diritti civili e politici come disciplinato dal DPR n.223/1967;

- f) Non essere stato licenziato per motivi disciplinari ai sensi dell'art. art. 45. All. A) al R.D. n. 148 del 1931, né essere stato retrocesso ai sensi dell'art. 44 dell'All. A) al R.D. n. 148 del 1931 da questa Società o da altre società aventi stesse funzioni e servizi;
- g) Di non trovarsi in alcuna delle situazioni di inconferibilità e/o incompatibilità previste dal D.lgs n. 39/2013.

Tutti i requisiti di ammissione della candidatura debbono essere posseduti e mantenuti per l'intera durata della procedura selettiva, pena la esclusione dalla selezione a far data dalla perdita anche di uno solo di essi.

Le candidature che non soddisfino anche solo uno dei suddetti requisiti non saranno prese in esame.

La società si riserva di effettuare i controlli in ogni fase della procedura oltreché successivamente alla conclusione della stessa. In caso di incongruenze con i requisiti richiesti la società valuterà i provvedimenti da adottare.

#### **4. COMMISSIONE ESAMINATRICE**

Per la selezione di cui al presente Avviso sarà nominata una Commissione Esaminatrice i cui componenti sono designati dal Direttore Generale di Cotral Spa.

#### **5. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELLA CANDIDATURA**

La domanda di ammissione alla selezione avverrà esclusivamente online accedendo all'apposito form dal seguente link:

<https://www.cotralspa.it/lavora-con-noi>

Dovranno essere compilati in maniera esaustiva tutti i campi previsti ed allegati i documenti richiesti, sotto pena di non ammissione:

- curriculum vitae del candidato;
- copia di un valido documento d'identità fronte e retro.

Non verranno esaminati documenti non richiesti.

L'inoltro delle candidature dovrà avvenire entro il termine perentorio del giorno **15/12/2023 alle ore 12.00** pena l'esclusione dalla selezione.

La data di presentazione della domanda di partecipazione, unitamente agli allegati previsti, è certificata dal sistema informatico.

Eventuali richieste di chiarimenti sulla presente selezione potranno essere inviate via @ all'indirizzo: [selezionecotral@cotralspa.it](mailto:selezionecotral@cotralspa.it).

#### **6. FASI DELLA SELEZIONE**

- a) **Verifica dei requisiti** - La Commissione esaminerà tutte le domande pervenute verificando il possesso dei requisiti di ammissione indicati al punto 3.
- b) **Questionario** - Nell'eventualità in cui si dovesse superare il numero di 20 candidati ammessi alla selezione si procederà alla somministrazione di un questionario al fine di individuare la rosa dei 20 candidati da sottoporre al colloquio. In caso di conseguimento di pari posizione verranno preferiti in ordine i candidati con minore età. Il questionario conterrà domande a risposta multipla su argomenti di cultura generale e digitalizzazione.
- c) **Colloquio** - Accederanno a questa prova i primi 20 candidati di cui al precedente punto b. La Commissione esaminatrice svolgerà un colloquio individuale con ciascun candidato/a teso ad approfondire le conoscenze delle competenze proprie del ruolo richiesto, la capacità e la attitudine a ricoprire il ruolo, la motivazione, la storia professionale, le soft skills, la conoscenza ed utilizzo dei sistemi informatici, l'eventuale esperienza pregressa maturata in analogo ruolo, il livello di conoscenza della lingua inglese e quanto altro necessario ai fini della valutazione, ad insindacabile giudizio della Commissione. Supera la prova chi ottiene un punteggio pari ad almeno 18/30.

La Commissione potrà valutare l'opportunità di essere coadiuvata, per tutte o per parte delle fasi sopra indicate, da una società di recruiting anche ai fini della somministrazione di un test di valutazione delle soft skills nell'ambito della prova orale.

L'eventuale questionario non concorrerà a stabilire un punteggio finale ma determinerà esclusivamente l'accesso al colloquio individuale.

L'ammissione alle diverse fasi della selezione verrà comunicata dalla Commissione tramite @ con indicazione del luogo, della data e dell'orario in cui il candidato dovrà presentarsi.

#### **7. ESITO DELLA PROCEDURA SELETTIVA**

L'esito della selezione sarà reso noto mediante la pubblicazione sul sito della Società e comunicato al candidato/a che sarà risultato selezionato.

In caso di impossibilità di affidamento dell'incarico al candidato prescelto o di rinuncia e/o successive dimissioni dello stesso, la società si riserva di attingere alla graduatoria finale redatta successivamente al colloquio orale, che avrà validità di 2 anni.

In alternativa la società potrà procedere con l'indizione di un nuovo avviso.

La selezione è di tipo privato e non darà luogo ad alcun impegno all'assunzione da parte dell'azienda. Cotral Spa fa presente che potrà attribuire l'incarico anche in presenza di una sola candidatura idonea e che potrà, in qualsiasi momento, decidere di non dare più corso alla presente selezione.

#### **8. SEDE DI LAVORO**

Roma: Porta San Paolo/Flaminio.

#### **9. STIPULA E DURATA DEL CONTRATTO DI LAVORO**

Il rapporto di lavoro sarà a tempo indeterminato con periodo di prova della durata di 6 (sei) mesi, secondo le norme vigenti.

Lo stato giuridico ed il trattamento economico e normativo, previdenziale ed assistenziale del rapporto di lavoro sono disciplinati, oltre che dalle disposizioni di legge, tra cui il R.D. n.148/1931 e i suoi allegati, dai contratti collettivi di lavoro vigenti nazionali e aziendali. Il ruolo di **Addetto Customer Service** prevede l'inquadramento nell'Area Professionale 3<sup>^</sup>, Area Operativa "Servizi Ausiliari per la Mobilità" CCNL Autoferrotranvieri, profilo di Operatore della Mobilità, Parametro 138, RAL 21.495,12.

#### **10. PUBBLICAZIONE DELL'AVVISO**

Il presente avviso sarà pubblicato on line sul BUR della Regione Lazio e sul sito della Società, nella sezione **"lavora con noi"**.

#### **11. DISPOSIZIONI FINALI**

La procedura selettiva è disciplinata dal presente bando, adottato ai sensi del *Regolamento per le assunzioni e progressioni di carriera* e pubblicato sia sul sito istituzionale della Società che sul BUR Regione Lazio. I candidati si impegnano a prendere visione di tutte le comunicazioni relative alla presente selezione attraverso la modalità di accesso al sito internet di Cotral Spa. Per quanto non previsto dal presente Avviso valgono le disposizioni vigenti in materia.

Cotral Spa si riserva la facoltà di annullare, revocare o modificare la procedura di cui all'Avviso e di prorogare il termine fissato per la presentazione delle domande di ammissione, qualunque sia il grado di avanzamento delle stesse.

Resta esclusa ogni responsabilità di Cotral Spa per il caso in cui non possa procedere alla sottoscrizione del contratto di lavoro per impedimenti e/o per modifiche normative o per il venir meno delle esigenze che hanno determinato l'avvio e l'espletamento della selezione.

## **12. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

I dati personali dei candidati verranno trattati da Cotral Spa esclusivamente in relazione al processo di selezione.

I candidati sono pregati di prendere visione dell'informativa resa sul sito web di Cotral Spa al seguente indirizzo <https://www.cotralspa.it/privacy>, cliccare su "***informativa per i candidati***".

Cotral Spa in qualità di concessionaria di servizi di trasporto pubblico, ha l'obbligo di verificare la sussistenza di tutti i requisiti necessari alla mansione previsti per legge, inclusi i trattamenti di dati personali relativi a condanne e/o reati ai sensi degli art. 28 e 39 del Dpr n. 313 del 2003, come aggiornati dalle disposizioni vigenti. Dispone dunque di accesso, a fronte di specifica convenzione con il Ministero di giustizia, ai dati relativi a condanne penali e/ o a reati dei dipendenti/candidati all'assunzione che svolgono determinate mansioni.

**Cotral Spa**