



AVVISO DI SELEZIONE

ACI GLOBAL S.p.A. - azienda leader di mercato che eroga servizi di assistenza alla persona, ai veicoli ed alle abitazioni per i soci ACI - ha avviato un processo di selezione, con il supporto di Randstad Italia S.p.A., finalizzato all'inserimento di n. 15 risorse da assumere con contratto part-time a tempo indeterminato, con la qualifica di:

OPERATORE/OPERATRICE DI CENTRALE DI ASSISTENZA

1. PROFILO OGGETTO DI SELEZIONE

I candidati opereranno nell'ambito della Direzione Operativa e si occuperanno di:

- Accogliere e gestire le richieste di assistenza dei clienti, in Italia e all'estero;
- Definire ed attivare le prestazioni che rispondono alle esigenze dei clienti, organizzando anche le attività connesse al proseguimento del viaggio;
- Seguire le varie fasi dell'assistenza, fornire le informazioni di supporto e finalizzare l'intero ciclo di adempimenti tecnico-gestionali nell'ambito di procedure aziendali stabilite.

Orario di lavoro: dal lunedì alla domenica, H24, con avvicendamento su turni.

Sede di lavoro: Roma e Milano.

Inquadramento: contratto a tempo indeterminato, part-time (30 o 35 ore a settimana), inquadramento al C2 Livello del CCNL Autonoleggio.

2. REQUISITI DI AMMISSIONE

Per l'ammissione alla selezione è richiesto, a pena di esclusione, il possesso dei seguenti requisiti generali:

- Essere cittadino italiano o dell'Unione Europea o in possesso di permesso di soggiorno con adeguata abilitazione al lavoro, secondo la normativa vigente;
- Godere dei diritti civili e politici;
- Non avere riportato condanne penali, ed inesistenza di provvedimenti di interdizione o prevenzione ovvero ancora di non aver procedimenti penali in corso che impediscano la costituzione del rapporto di lavoro;
- Essere di età non inferiore a 18 anni;
- Possedere l'idoneità fisica a ricoprire la specifica mansione richiesta;
- Non essere stato destituito o dispensato presso una pubblica amministrazione ovvero una società "in house".



Per l'ammissione alla selezione è richiesto, a pena di esclusione, il possesso dei seguenti requisiti specifici:

- Diploma di scuola superiore di secondo grado. I titoli eventualmente conseguiti all'estero devono essere riconosciuti equipollenti;
- Conoscenza della lingua italiana a livello madrelingua;
- Conoscenza della lingua inglese ad un livello che consenta di sostenere una buona conversazione in lingua (livello minimo B1);
- Buona padronanza del pacchetto Office e confidenza con la gestione di applicazioni web e dei principali strumenti informatici;
- Pregressa esperienza lavorativa di almeno quattro mesi negli ultimi tre anni in centrali operative o call center inbound di assistenza al cliente;
- Disponibilità a lavorare su turni H24, anche nei notturni, week end e nei festivi;
- Disponibilità immediata all'assunzione.

I requisiti devono essere posseduti entro il termine previsto per la presentazione della domanda di partecipazione e all'atto di sottoscrizione del contratto di lavoro.

Randstad Italia S.p.A., in accordo con ACI GLOBAL S.p.A., si riserva la facoltà di richiedere ai candidati eventuali chiarimenti sulla candidatura.

Il difetto dei requisiti prescritti, accertato nel corso della selezione o successivamente, comporta l'esclusione dalla selezione stessa e costituisce causa di risoluzione del rapporto di lavoro, ove già instaurato.

Ai sensi della legge 10 Aprile 1991 n. 125, il presente avviso garantisce pari opportunità tra uomini e donne per l'accesso all'impiego.

3. COMPETENZE TRASVERSALI E SOFT SKILLS

Oltre ai requisiti di ammissione, nel corso della selezione saranno oggetto di valutazione anche le seguenti competenze trasversali e soft skills:

- Doti comunicative e di empatia;
- Ottime capacità dialettiche e di relazione;
- Forte orientamento alla risoluzione di problemi anche complessi;
- Elevata capacità di gestire le relazioni sia con i clienti che con i fornitori prioritariamente tramite contatti telefonici;
- Capacità di ascolto orientata alle esigenze del cliente;
- Accuratezza e precisione nella raccolta e gestione dei dati;
- Capacità di concentrazione anche in ambienti open space e rumorosi;
- Capacità di gestione dello stress;
- Spiccata motivazione al miglioramento delle capacità professionali;
- Orientamento al risultato;
- Riservatezza.



4. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA

L'inoltro delle candidature potrà avvenire esclusivamente online entro e non oltre le ore **15:00 del giorno 20/09/2024** (faranno fede ora e data della piattaforma).

I candidati interessati dovranno accedere al link:

<https://selezione.pa.randstad.it/operatoreassistenzaaciglobal>

che permette il reindirizzamento alla piattaforma messa a disposizione dalla società Randstad Italia S.p.A., a cui ACI GLOBAL S.p.A. ha affidato l'incarico di gestione della selezione.

I candidati dovranno scegliere la sede di lavoro per la quale desiderano concorrere (Roma o Milano), effettuando la candidatura nel form dedicato.

I candidati dovranno compilare in maniera esaustiva tutti i campi previsti dalla domanda di partecipazione, allegando tutti i documenti richiesti (carta di identità, curriculum vitae, copia o autocertificazione firmata del titolo di studio, eventuale documentazione relativa ai titoli) pena esclusione dalla selezione.

Non saranno prese in considerazione le domande trasmesse con mezzi diversi da quello sopra indicato e che, per qualsiasi motivo, non esclusa la forza maggiore, il caso fortuito e il fatto di terzi, non siano pervenute entro il termine ultimo previsto dall'avviso.

Una volta inviata, la domanda non potrà più essere modificata. Qualora si rendano necessarie modifiche o integrazioni, o richieste di ordine tecnico, il candidato dovrà rivolgersi all'indirizzo mail dedicato selezione.pa@randstad.it (operazione da effettuarsi sempre e soltanto entro la data di scadenza dell'avviso).

5. PROVA SCRITTA

Sulla base della domanda di partecipazione e delle dichiarazioni effettuate, i candidati in possesso dei requisiti di ammissione richiesti dal presente avviso saranno convocati alla prova scritta.

La convocazione alla prova scritta e le modalità di svolgimento della stessa saranno comunicate tramite mail utilizzando l'indirizzo indicato da ciascun candidato al momento dell'iscrizione, almeno 5 giorni prima della data dello svolgimento della prova.

I candidati che, convocati con le modalità indicate sopra, non si presenteranno alla prova scritta saranno considerati rinunciatari.

I candidati, al fine dell'accertamento della loro identità personale, dovranno presentarsi alla prova d'esame muniti di un documento di riconoscimento in corso di validità, pena l'esclusione.

La prova scritta consisterà nella soluzione di 30 quesiti a risposta multipla sulle seguenti materie:

- lingua inglese;
- geografia del territorio italiano;
- nozioni base di viabilità e codice della strada;
- piattaforma Genesys, CRM e competenze tecnico informatiche di base;
- tipologia di tessere ACI e prestazioni associate;



- logica e abilità numeriche.

Proseguiranno alla fase successiva della selezione i candidati che avranno ottenuto un punteggio pari ad almeno 21/30.

I candidati disabili, in relazione al proprio handicap, sono tenuti a comunicare all'indirizzo selezione.pa@randstad.it l'eventuale necessità degli ausili per sostenere le prove che consentano agli stessi di concorrere in effettive condizioni di parità con gli altri, ai sensi dell'art. 20 della Legge n.104/92.

6. PROVA ORALE

La prova orale sarà volta a verificare l'aderenza del curriculum professionale con il profilo ricercato e ad indagare sia gli aspetti motivazionali che le specifiche competenze richieste dalla posizione, al fine di evidenziare il maggior livello di qualificazione, idoneità e attitudine nell'esercizio delle funzioni richieste.

La convocazione alla prova orale e le modalità di svolgimento della stessa saranno comunicate tramite mail utilizzando l'indirizzo indicato da ciascun candidato al momento dell'iscrizione, almeno 2 giorni prima della data dello svolgimento della prova.

I candidati che, convocati con le modalità indicate sopra, non si presenteranno alla prova orale saranno considerati rinunciatari.

I candidati, al fine dell'accertamento della loro identità personale, dovranno presentarsi alla prova d'esame muniti di un documento di riconoscimento in corso di validità, pena l'esclusione.

Supereranno la prova orale i candidati che avranno ottenuto il punteggio minimo di 21/30.

7. VALUTAZIONE DEI TITOLI

Per la valutazione dei titoli è previsto un punteggio di massimo 6 punti, che saranno attribuiti secondo i seguenti criteri:

- certificazione della conoscenza della lingua inglese di livello B1 o superiore: 1 punto;
- certificazione della conoscenza della lingua inglese di livello B1 o superiore conseguita a partire da settembre 2022: 2 punti;
- esperienza lavorativa pregressa nell'ambito di centrali operative dedicate all'assistenza telefonica per il soccorso stradale e per la persona in ambito salute e abitazioni: 0,2 punti per ogni mese intero di esperienza lavorativa fino ad un massimo di 4 punti.

Per quanto riguarda il punteggio relativo alle certificazioni di lingua, sarà attribuito soltanto il punteggio più elevato, qualora possibile.

Per la corretta attribuzione del punteggio relativo alla valutazione dei titoli, si invitano i candidati a fornire, in modo quanto più preciso possibile, le informazioni utili a tal fine nell'ambito del curriculum e degli allegati richiesti. Qualora la documentazione trasmessa non consenta di comprendere con esattezza e precisione il possesso dei titoli richiesti, il punteggio non sarà assegnato.



8. INTERVISTA FINALE

L'intervista finale sarà svolta dal personale di ACI GLOBAL S.p.A. e avrà l'obiettivo di indagare gli aspetti motivazionali, l'adattabilità del candidato allo specifico contesto lavorativo proposto e l'aderenza delle competenze maturate con il profilo richiesto.

La convocazione all'intervista finale e le modalità di svolgimento della stessa saranno comunicate tramite mail utilizzando l'indirizzo indicato da ciascun candidato al momento dell'iscrizione, almeno 2 giorni prima della data dello svolgimento dell'intervista.

I candidati che, convocati con le modalità indicate sopra, non si presenteranno all'intervista finale saranno considerati rinunciatari.

I candidati, al fine dell'accertamento della loro identità personale, dovranno presentarsi all'intervista muniti di un documento di riconoscimento in corso di validità, pena l'esclusione.

Supereranno l'intervista finale i candidati che avranno ottenuto il punteggio minimo di 8/15.

9. FORMAZIONE DELLE GRADUATORIE

Espletate le prove, verranno formate due graduatorie di merito, una per sede di lavoro (Roma o Milano).

Il punteggio finale ottenuto da ciascun candidato sarà dato dalla somma dei punteggi ottenuti da:

- prova scritta: massimo 30 punti;
- prova orale: massimo 30 punti;
- valutazione dei titoli: massimo 6 punti;
- intervista finale: massimo 15 punti.

In caso di parità di punteggio verrà accordata priorità al candidato in possesso dei requisiti di cui all'art. 5 del DPR n. 487/1994, come modificato dal DPR 82/2023 (Norma sulla parità di genere).

ACI GLOBAL S.p.A. renderà noto l'esito della selezione mediante comunicazione personale indirizzata al candidato vincitore della stessa.

Gli esiti della selezione saranno tempestivamente resi noti mediante pubblicazione nella sezione «Selezione del personale» del sito istituzionale della Società entro i 15 (quindici) giorni successivi alla chiusura delle operazioni di selezione.

Le graduatorie avranno validità di 24 mesi dalla data di pubblicazione.

In caso di mancata copertura della posizione offerta per rinuncia o forza maggiore da parte dei soggetti già selezionati ovvero in caso di ulteriori assunzioni a tempo indeterminato, ACI GLOBAL S.p.A. può procedere a chiamare altro candidato idoneo seguendo l'ordine di merito risultante dalla procedura selettiva.

Prima di procedere alla contrattualizzazione del rapporto di lavoro, ACI GLOBAL S.p.A. si riserva la facoltà di procedere alla verifica dei requisiti generali e specifici previsti dalla selezione, di richiedere la sottoscrizione di apposita dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà ai sensi del DPR 445/2000 attestante l'assenza di condanne penali e di procedimenti penali pendenti nonché di misure restrittive



della libertà personale e di richiedere la sottoscrizione di apposita dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà ai sensi dell'art. 53, co. 2, Dlgs. 165/2001 e successive modifiche, con riserva da parte dell'azienda di sottoporre a verifica le dichiarazioni rese.

Inoltre, in fase di preassunzione, potrebbe rendersi necessaria una verifica di idoneità fisica alla mansione specifica richiesta, che deve essere attestata dal medico competente aziendale con apposita visita medica.

Il collocamento in organico del personale selezionato è preceduto da un periodo di prova della durata indicata nella normativa contrattuale nazionale.

10. REVOCA DELLA SELEZIONE

È facoltà insindacabile di ACI GLOBAL S.p.A., nel rispetto della normativa vigente ed esplicitandone le motivazioni, prorogare, riaprire, sospendere e/o revocare il presente Avviso, nonché la conclusione della procedura, senza che i candidati possano vantare alcuna pretesa, a qualsivoglia titolo, nei confronti della Società.

11. PRIVACY

Si informa che i dati forniti saranno trattati in ottemperanza alla normativa in materia di protezione dei dati personali e saranno tutelati con la dovuta riservatezza.

Si comunica che aderendo al presente processo di selezione il/la candidato/a fornisce il proprio assenso al trattamento dei dati personali per le finalità strettamente connesse allo svolgimento della selezione.

Per l'informativa sulla privacy e per maggiori informazioni è possibile visitare il sito ACI Global: [informativa Privacy \(aciglobal.it\)](https://www.aciglobal.it/informativa-privacy).

AMMINISTRAZIONE FINANZA
CONTROLLO E RISORSE UMANE
Il Direttore

(Dott Vincenzo ATTINA')