



AVVISO DI SELEZIONE PER IL RUOLO DI ADDETTO/A AL CUSTOMER SERVICE - RIF. SP 372

CTM S.p.A. ha avviato una selezione per la ricerca di candidati e candidate da assumere con contratto collettivo Autoferrotranvieri, parametro 155, profilo professionale Operatore Qualificato di Ufficio 2, con le tipologie contrattuali part-time o full-time, a tempo indeterminato o determinato a seconda delle esigenze aziendali.

L'assunzione prevede la Retribuzione Annuale Lorda attualmente pari a 23.376,22 euro oltre al sistema premiante, flessibilità oraria, formazione continua e, per assunzioni a tempo indeterminato, il riconoscimento di benefit, l'accesso ai fondi di assistenza previdenziale e sanitaria complementari.

La selezione è stata affidata a SP Selezione Personale srl, società iscritta alla sezione Ricerca e Selezione di Personale dell'apposito Albo e autorizzata dal Ministero del Lavoro (Autorizzazione N. 39/0005838).

La presente selezione avviene a norma dell'art. 19 del D. Lgs. 175/2016 e dei principi indicati dall'art. 35, comma 3 del D. Lgs. 165/2001 e del regolamento interno disciplinante le modalità di selezione per il reclutamento del personale, approvato dal CdA in data 29 gennaio 2024 e nel rispetto delle pari opportunità tra uomini e donne per l'accesso al lavoro (legge 125/1991).

Si precisa che la presente selezione non ha natura di concorso pubblico e la partecipazione alla stessa non costituisce per la Società impegno all'assunzione.

CTM S.p.a. si riserva in qualsiasi momento la facoltà di modificare, prorogare, sospendere o annullare la presente selezione.

Ogni informazione in merito al presente avviso potrà essere richiesta telefonicamente al numero 070 9533241 o via mail: selper@selper.it

Tutte le comunicazioni relative all'iter selettivo avverranno mediante pubblicazione sul sito www.ctmcagliari.it seguendo il percorso: Società Trasparente, Selezione del personale, Reclutamento del personale.

1. DESCRIZIONE DEL RUOLO

L'Addetto/a al Customer Service, inserito in un contesto stimolante in piena evoluzione, è in continuo contatto con la clientela con l'obiettivo di fidelizzarla e garantirne la soddisfazione. Il ruolo prevede l'inserimento nell'area Commerciale e/o Relazioni Esterne, occupandosi del cliente, dalla vendita dei titoli di viaggio alla gestione del reclamo. In particolare, le attività di front office in area Commerciale prevedono l'informazione sulle diverse tipologie di titoli di viaggio e sulle relative agevolazioni, oltre alla vendita allo sportello. Le attività di gestione del reclamo prevedono l'elaborazione di risposte in italiano e/o in inglese attraverso l'utilizzo dei diversi canali aziendali.

2. REQUISITI GENERALI

I/Le candidati/e dovranno possedere i seguenti requisiti generali durante tutto l'iter selettivo:

- 2.1** cittadinanza italiana ovvero di uno degli Stati membri dell'Unione Europea, ovvero possesso della cittadinanza di un paese extracomunitario e in possesso di valido permesso di soggiorno che consenta lo svolgimento dell'attività lavorativa, o la titolarità del permesso di soggiorno CE per soggiornanti di lungo periodo, la titolarità dello status di rifugiato ovvero dello status di protezione sussidiaria;
- 2.2** godimento dei diritti civili e politici. Tutti i candidati, cittadini italiani o di uno degli stati membri dell'Unione Europea, titolari del diritto di soggiorno o del diritto di soggiorno permanente riservato ai familiari di cittadini dell'UE non aventi la cittadinanza di uno stato membro, titolari del permesso di soggiorno CE per soggiornanti di lungo periodo, eccetto coloro i quali sono titolari dello status di rifugiato ovvero dello status di protezione sussidiaria, devono godere dei diritti civili e politici anche negli stati di appartenenza o di provenienza;
- 2.3** conoscenza della lingua italiana;
- 2.4** essere in regola con gli obblighi di leva (solo per i candidati cittadini italiani di sesso maschile soggetti alla leva nati entro il 1985);
- 2.5** non avere riportato condanne penali che comportino, quale pena accessoria, l'interdizione temporanea o permanente dai Pubblici Uffici o condanne definitive per reati non colposi;
- 2.6** età non inferiore ai 18 anni;
- 2.7** requisiti fisici idonei allo svolgimento delle mansioni oggetto della selezione

I requisiti indicati fino al punto 2.6 dovranno essere autocertificati nel modulo di domanda di partecipazione alla selezione.

I requisiti fisici di idoneità allo svolgimento delle mansioni oggetto della selezione di cui al punto 2.7, saranno valutati in occasione della visita medica preassuntiva, cui saranno sottoposti/e esclusivamente i/le vincitori/vincitrici della selezione prima dell'assunzione.

3. REQUISITI PARTICOLARI ED ESPERIENZE RICHIESTE

Per il ruolo di Addetto/a al Customer Service è richiesto, inoltre,

- 3.1 il Diploma di Scuola Secondaria di Secondo Grado
- 3.2 comprovata esperienza maturata dall'1/03/2022 alla data di pubblicazione del presente avviso di selezione, nelle attività previste dal ruolo presso aziende pubbliche e/o private di trasporto pubblico di persone.

La mancanza o la perdita del possesso di uno o più dei requisiti generali e particolari richiesti, in qualsiasi fase della selezione, comporta l'esclusione dalla selezione stessa. I predetti requisiti generali e particolari devono essere, in ogni caso, mantenuti durante l'intera durata dell'eventuale rapporto di lavoro.

I candidati appartenenti alle categorie protette previste dall'art. 18, comma 2, della Legge n. 68/1999 (es. orfani e vedovi di lavoro, di guerra o di servizio, coniugi e figli di soggetti riconosciuti grandi invalidi per causa di guerra, di servizio e di lavoro e profughi italiani rimpatriati) dovranno dichiarare il possesso di tale requisito.

4. MODALITA' E TERMINI PER LA PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA

La domanda di partecipazione (in allegato al presente avviso il fac-simile) deve essere presentata dal 21/04/2024 al 12/05/2024 compreso.

Per poter presentare la propria candidatura è necessario compilare con i propri dati anagrafici un form online sul sito www.selper.it e inserire i seguenti allegati: modulo di domanda di partecipazione in un unico file contenente anche l'informativa privacy firmata per presa visione; copia del documento di identità e separatamente il curriculum vitae. Tutti i file dovranno essere esclusivamente in formato pdf.

La mancata presentazione del modulo di domanda di partecipazione e dei relativi allegati sarà motivo di esclusione dalla selezione. Sarà necessario indicare nel modulo di partecipazione, il proprio indirizzo di posta elettronica certificata che sarà utilizzata per le eventuali proposte di lavoro che saranno formulate in favore di coloro che faranno parte della graduatoria finale. Qualora il/la candidato/a non indicasse tale informazione nel modulo di domanda, gli/le sarà richiesta nel corso del processo di selezione.

La procedura di candidatura (compreso il caricamento degli allegati) potrà considerarsi completata correttamente solo quando a video verrà visualizzato un codice numerico che dovrà essere conservato dal candidato al fine di individuare la propria posizione nelle comunicazioni relative alla selezione.

NB: non è ammessa altra forma di presentazione della propria candidatura.

5. MODALITA' DI SELEZIONE E CRITERI DI VALUTAZIONE

La società di selezione effettuerà:

- 5.1 lo **screening delle candidature** per la verifica dei requisiti generali e particolari richiesti per accedere alla selezione. Solo le candidature che presenteranno tali requisiti saranno ammesse alla prima prova.
- 5.2 **Prima prova** consistente in un test tecnico su argomenti attinenti alla gestione del cliente presso aziende di TPL, in particolare CTM (fonte: Carta della Mobilità CTM) e lingua inglese. Accederanno alle prove successive le 30 candidature che avranno ottenuto i migliori punteggi a questa prova, oltre ai pari merito. Punteggio **massimo 30 punti**.
- 5.3 **Seconda prova:** test di personalità, dinamica di gruppo e colloquio individuale. Il test di personalità e la dinamica di gruppo consentiranno di rilevare le dimensioni previste dal ruolo (orientamento al cliente, energia, amicalità, coscienziosità, stabilità emotiva, apertura mentale). Il colloquio consentirà di approfondire gli

aspetti già rilevati nel test e nella dinamica di gruppo e la motivazione al ruolo.

Massimo 50 punti.

5.4 Al termine delle prove descritte si procederà con la valutazione del curriculum che comporterà il riconoscimento di **massimo 20 punti**, assegnati in funzione della coerenza con il profilo ricercato. A tal fine il curriculum deve contenere indicazioni di dettaglio sulle informazioni descritte.

Saranno valutate in particolare:

- possesso della laurea ad indirizzo umanistico-sociale
- specializzazioni, master e/o corsi di formazione specialistici attinenti alle competenze previste dal ruolo (es. comunicazione, inglese, informatica di base etc.)
- il contesto organizzativo in cui sono state maturate le esperienze

La procedura di selezione si concluderà con la costituzione di una graduatoria composta da coloro che avranno sostenuto tutte le prove ottenendo una valutazione finale di **almeno 60 punti**, dati dalla somma dei punteggi scaturiti dalle prove sostenute e dalla valutazione del curriculum. La graduatoria riporterà le candidature in ordine decrescente di punteggio.

In caso di parità di punteggio sarà preferito il/la candidato/a che avrà riportato il punteggio più alto nella valutazione della seconda prova.

La graduatoria avrà una validità di 3 anni.

6. ASSUNZIONE IN SERVIZIO

Il/la candidato/a dovrà obbligatoriamente accettare o rinunciare formalmente alla proposta di assunzione entro 7 giorni. La mancata risposta entro il termine indicato sarà considerata rinuncia all'assunzione. Tutte le proposte di assunzione saranno effettuate agli interessati tramite posta elettronica certificata, al proprio indirizzo pec precedentemente dichiarato dal candidato.

I candidati e le candidate appartenenti alle categorie protette previste dall'art. 18 comma 2 (es. orfani e vedovi di lavoro, di guerra o di servizio, coniugi e figli di soggetti riconosciuti grandi invalidi per causa di guerra, di servizio e di lavoro e profughi italiani rimpatriati), presenti nella graduatoria finale saranno assunti in base alla loro posizione in graduatoria. Nel caso in cui ci sia l'obbligo di assumere un soggetto appartenente alle categorie protette sopra citate e CTM in base al proprio fabbisogno ritenga di soddisfarle attraverso l'assunzione di un Addetto/a al Customer Service, gli idonei appartenenti a tale categoria avranno precedenza di assunzione rispetto agli altri idonei, nei limiti imposti dalla legge.