



MANSIONARIO RESPONSABILE CUSTOMER SERVICE

Posizione: Responsabile Customer Service

Dipartimento: Customer Service

Dipendenza gerarchica: Direttore Generale

Dipendenza funzionale:

Rapporti interfunzionali interni: tutti

Rapporti interfunzionali esterni: clienti

Scopo della posizione: assicurare l'efficienza del processo di evasione degli ordini e la gestione logistica delle merci nell'ottica del raggiungimento del massimo livello di customer satisfaction in funzione delle risorse disponibili.

Responsabilità:

- Collaborare allo sviluppo della Società sul mercato italiano e straniero attraverso l'oculata gestione dei servizi affidati
- Operare nel rispetto delle direttive ricevute, dei piani approvati, delle politiche e procedure aziendali e di gruppo
- Assicurare la regolarità, la qualità e la tempistica delle attività azioni necessarie per realizzare l'evasione degli ordini e la consegna delle merci
- Assicurare la correttezza fiscale e amministrativa delle azioni intraprese e della documentazione emessa
- Gestire le attività del settore di cui ha la responsabilità, i rapporti con enti esterni e con gli altri settori aziendali e di gruppo
- Assicurare l'attuazione delle direttive e dei piani nei termini previsti mediante la gestione efficiente ed efficace delle risorse umane e tecniche di cui ha la responsabilità
- Rispondere del mancato raggiungimento degli obiettivi assegnati alla mansione, ai collaboratori e al settore
- Rispondere delle disfunzioni e discrasie che si dovessero manifestare all'interno del settore di responsabilità, nella collaborazione con gli altri settori aziendali e nella gestione delle merci

Compiti e mansioni:

- conoscere gli obiettivi e le politiche aziendali e di gruppo
- collaborare con la Direzione Generale e con la Direzione Vendite alla customer satisfaction
- applicare le politiche aziendali e di gruppo
- applicare i metodi operativi concordati e ottimizzare l'utilizzo dei sistemi informatici affinché corrispondano ai fini informativi aziendali e di gruppo
- attuare le azioni atte alla gestione del settore di responsabilità e quando necessario effettuare interventi diretti e applicare soluzioni nei casi critici collaborando con la Direzione Vendite
- collaborare con la Direzione Generale alla definizione delle previsioni mensili di consegna
- attuare l'esecuzione dei piani approvati e programmare, attivare e controllare l'andamento delle operazioni
- sovrintendere alla redazione dei report periodici rivolti al management locale e alla casa madre



MANSIONARIO RESPONSABILE CUSTOMER SERVICE

- redigere rapporti di analisi e di processi aziendali periodici e quando richiesti
- coordinare i rapporti con la rete di vendita ed i clienti per le evasioni degli ordini
- curare e mantenere i rapporti con enti esterni pertinenti alla responsabilità assegnata e con gli interlocutori di gruppo
- divulgare al proprio settore e agli altri settori aziendali gli aggiornamenti procedurali che hanno riflesso sulle attività comuni e collegate
- collaborare al coordinamento e collegamento tra i diversi settori aziendali e di gruppo suggerendo procedure di collegamento
- Mantenere e migliorare la motivazione e la professionalità dei collaboratori, assegnando obiettivi e compiti, promuovendone la competenza professionale, dando appropriato sostegno nelle difficoltà e valutandone i risultati
- Relazionare periodicamente il diretto superiore sul settore di responsabilità. Concordare ed applicare miglioramenti e rettifiche alle linee di condotta.

PER APPROVAZIONE:

Responsabile dipartimento: _____ Data: _____

Risorse Umane: _____ Data: _____