Addetto/a Assistenza Clienti e Pianificazione

**Chi siamo?**
*Dal 1997 Parma Clima è uno dei Centri Autorizzati più importanti del nord Italia per i servizi di avviamento, manutenzione ed assistenza di caldaie, centrali termiche e impianti di condizionamento.*
*La nostra azienda è cresciuta con un forte impegno nel benessere delle persone e nel rispetto dell'ambiente. Grazie a tecnologie all'avanguardia e a una solida etica lavorativa, ci impegniamo per creare un ambiente sano e sostenibile, rispettoso di tutti e volto a favorire lo sviluppo personale e professionale del singolo e del gruppo.*

**Posizione**
Addetto/a Assistenza Clienti e Pianificazione

**Mansione**
La figura ricercata sarà responsabile di:
• accogliere e valutare ogni richiesta di servizio, con qualunque sistema pervenuto in azienda;
• programmare gli interventi da eseguire in collaborazione con l'Ufficio Tecnico e con i responsabili di divisione;
• gestire l'immagine dell'azienda nel contatto con il Cliente, fornendo risposte esaurienti e garantendo competenza e tempestività;
• promuovere e proporre il servizio a potenziali nuovi clienti;
• registrare e verificare la documentazione prodotta dai tecnici, su software gestionale;
• classificare e gestire, in collaborazione con la Responsabile Assistenza Clienti e Pianificazione, le nuove richieste derivate da rapporto d'intervento tecnico;
• inviare la documentazione all'Amministrazione per la fatturazione;
• gestire la documentazione del Terzo Responsabile;
• gestire la documentazione e i rapporti con le case costruttrici Mandanti.

**Competenze Organizzative**

- **Pianificazione e scheduling:** capacità di programmare e coordinare gli interventi ottimizzando le risorse tecniche disponibili;
- **Multitasking e gestione delle priorità:** abilità nel gestire contemporaneamente più richieste, rispettando le scadenze;
- **Gestione del tempo:** capacità di organizzare il lavoro in modo efficiente, bilanciando urgenze e attività ordinarie;
- **Orientamento al servizio:** attenzione costante alla soddisfazione del cliente in ogni fase del contatto.

**Attitudini Personali**

- **Empatia e ascolto attivo:** capacità di comprendere le esigenze del cliente e rispondere in modo efficace e pertinente;
- **Comunicazione chiara e assertiva:** capacità di relazionarsi in modo professionale con clienti e tecnici;

- **Pazienza e gestione del conflitto:** capacità di affrontare situazioni di tensione con un approccio costruttivo;
- **Resistenza allo stress operativo:** capacità di mantenere lucidità ed efficienza anche in contesti di forte pressione.

Si richiede inoltre il possesso di un diploma di scuola superiore e buone capacità informatiche (gestionale aziendale, MS Office); è considerata preferenziale un'esperienza pregressa in ruoli di customer service o di pianificazione/dispatching tecnico.

Si richiede disponibilità **full time** e lavoro **su turni il sabato mattina**.
Orario di lavoro: **8-12; 14-18**.
Sede di lavoro: **Parma**.

Si offre:

- Assunzione diretta con inquadramento e retribuzione commisurati al livello di competenza e autonomia della risorsa inserita con RAL dai 23.000 ai 27.000 euro.
- Ambiente dinamico con forte orientamento al raggiungimento dei risultati e al lavoro in team.

*L'annuncio è rivolto a tutte le persone, senza distinzione. La nostra azienda crede e si impegna per l'inclusione e la valorizzazione delle diversità. Pertanto, non discrimina sul lavoro per etnia, religione, genere, origine, affiliazione politica, orientamento sessuale, stato civile, disabilità, età o altri fattori non legati al merito.*