

## **OFFERTA D'IMPIEGO**

Il Comitato della Provincia Autonoma di Bolzano – Alto Adige della Croce Rossa Italiana cerca la seguente figura da inserire in organico presso la nuova Centrale di Risposta Provinciale:

### **Operatore Tecnico di centrale operativa**

**Durata:** Tempo determinato full time (3-6 mesi) con possibilità di contratto a tempo indeterminato

**Inquadramento:** categoria C2 CCNL CRI

**RAL:** 22-25K (comprese indennità)

**Sede di lavoro:** Bolzano – Via L. Galvani

Il lavoro prevede una turnazione variabile mensile – compresi notturni e festivi

### **DESCRIZIONE RUOLO:**

L'Operatore di centrale avrà il compito di gestire la presa in carico delle richieste dall'inizio alla fine, sia tramite la risposta di primo livello, che attraverso la gestione di secondo livello (back office), assumendo il ruolo di punto di contatto fra la popolazione e la Croce Rossa dell'Alto Adige. Nello specifico la centrale è in grado di intervenire in caso di richieste **sette giorni su sette e h24**.

### **Compiti e responsabilità del ruolo ricercato:**

Nell'ambito delle funzioni descritte, la risorsa si occuperà delle seguenti attività:

- svolgere un'analisi della domanda efficace nel minor tempo possibile, assicurandosi di ricavare tutte le informazioni utili a definire qual è il problema e qual è il contesto di riferimento per la persona che chiama;
- attivare nel rispetto delle Procedure Operative Standard e delle indicazioni ricevute dal Responsabile e concordate con i soggetti competenti per la gestione delle richieste di secondo livello;
- comunicare in maniera esaustiva, precisa e funzionale rispetto agli atteggiamenti del chiamante, la risposta, attraverso il corretto utilizzo degli strumenti a disposizione;
- trasferire sensazioni di fiducia e positività nel chiamante;
- risolvere eventuali problemi che dovessero insorgere durante una telefonata, assicurando il minor tempo d'attesa possibile al chiamante;



- monitorare la gestione delle richieste di secondo livello da parte dei diversi interlocutori;
- assicurare lo svolgimento ed il rispetto delle ulteriori attività assegnate dal Responsabile e l'applicazione delle Procedure Operative Standard del Numero Verde.

#### **REQUISITI OBBLIGATORI:**

**Titolo di studio:** Diploma di scuola media superiore di secondo grado

#### **Competenze tecniche:**

- Ottima conoscenza dei sistemi informatici e dell'utilizzo dei software del pacchetto Office;
- Buona conoscenza della lingua italiana e tedesca (almeno livello B1);

#### **REQUISITI PREFERENZIALI:**

- Esperienza pregressa professionale nel ruolo, preferibilmente in realtà del Terzo Settore;

#### **COMPETENZE TRASVERSALI**

- Condivisione dei Principi e della *Mission* del Movimento Internazionale di Croce Rossa Italiana.
- Buona capacità di lavoro in *team*, di coordinamento e di collaborazione tra figure professionali diverse, in ambiente multidisciplinari e multiculturale;
- Buona capacità di lavorare in situazione di *stress* e di pericolo;
- *Problem solving*;
- Buone capacità comunicativi e relazionali.

#### **ITER SELETTIVO**

##### **1. MODALITA' DI PRESENTAZIONE DELLA CANDIDATURA:**

- **Le candidature dovranno pervenire via mail a: [risorseumane@cri.bz.it](mailto:risorseumane@cri.bz.it) entro e non oltre il 31 gennaio 2024.**
- all'invio della candidatura, il candidato riceverà un messaggio, all'indirizzo e-mail indicato, di avvenuta registrazione della candidatura.



## **Colloquio**

- I candidati ritenuti eventualmente idonei saranno ammessi ad un **colloquio tecnico-motivazionale**, nel quale verranno approfonditi e valutati il *background* professionale, le competenze e l'esperienza nello svolgimento delle attività richieste.

Ai candidati scelti verrà garantita una formazione specifica sugli strumenti e procedure della Centrale di Risposta Provinciale CRI unitamente ad un periodo di affiancamento.