

Mitarbeiter*in Beschwerdemanagement (w/m/d)

Bozen - Corporate Communications

Wir suchen eine*n Mitarbeiter*in zum sofortigen Eintritt im Bereich Beschwerdemanagement. Zu deinen Hauptaufgaben gehört die fristgerechte Abwicklung der Beschwerden, gemäß den Qualitätsstandards von SASA.

DEINE AUFGABEN

- Im Rahmen des Beschwerdemanagements erfasst und bearbeitest Du Kundenanliegen, insbesondere Beschwerden
- Du kümmerst Dich in Zusammenarbeit mit den beteiligten Fachabteilungen um die Sachverhaltsprüfung und Klärung aller eingehenden Beschwerden
- Im Team übernimmst du mit deiner Supervisorin die Auswertung, Analyse und fristgerechte Bearbeitung der Beschwerden sowie das Sicherstellen der Nachverfolgung

DAS BRINGST DU MIT

- Du verfügst über eine erfolgreich abgeschlossene kaufmännische Ausbildung oder einen vergleichbaren Abschluss
- Du bringst idealerweise bereits erste Erfahrungen im Beschwerdemanagement sowie der Kundenbetreuung mit
- Du bist für Deine Loyalität und Zuverlässigkeit bekannt und hast ein überdurchschnittliches Qualitätsbewusstsein
- Du bist kommunikationsstark, zahlenaffin, engagiert, hilfsbereit, freundlich und arbeitest gerne im Team
- Gute Kenntnisse in Microsoft Office, insbesondere in Word, Excel und PowerPoint
- Gute Deutsch- und Italienischkenntnisse (Zweisprachigkeitsnachweis der Autonomen Provinz Bozen Niveau B1 oder vergleichbares Zertifikat), Englischkenntnisse von Vorteil
-

Wir freuen uns auf deine Bewerbung innerhalb 31.07.2022

SASA SpA-AG

BEKANNTMACHUNG DES AUSWAHLVERFAHRENS

Auswahlverfahren zur Aufnahme von Personal mit befristetem bzw. unbefristetem Arbeitsvertrag gemäß dem Berufsbild “Mitarbeiter*in Beschwerdemanagement (w/m/d)” (1 Person) für die Dienste in Bozen unter Berücksichtigung folgender Bestimmungen.

ART. 1 – WESENTLICHE VORAUSSETZUNGEN FÜR DIE ZULASSUNG ZUM AUSWAHLVERFAHREN

Zum Auswahlverfahren sind Bewerber beider Geschlechter zugelassen, die im Sinne des Art. 10, Anlage A) des Königlichen Erlasses Nr. 148 vom 8. Januar 1931 folgende Voraussetzungen erfüllen:

- a) Erfolgreich abgeschlossene kaufmännische Ausbildung oder einen vergleichbaren Abschluss
- b) Erste Erfahrungen von 1 – 2 Jahren im Beschwerdemanagement sowie der Kundenbetreuung mit
- c) Gute Deutsch- und Italienischkenntnisse sind Voraussetzung (Zweisprachigkeitsnachweis der Autonomen Provinz Bozen Niveau B1 oder vergleichbares Zertifikat).
- d) keine Einträge im Strafregister und keine laufenden Strafverfahren.
- e) den in der Ausschreibung enthaltenen Hinweisen und Terminen zur Gänze Folge leisten.

ART. 2 – VERÖFFENTLICHUNG DER BEKANNTMACHUNG DES AUSWAHLVERFAHRENS

Die vollständige Bekanntmachung des Auswahlverfahrens wird vom **09.07.2022 bis zum 31.07.2022** auf der Internetseite www.sasabz.it/karriere, auf der Seite suedtirolerjobs.it und weiteren Kanälen veröffentlicht.

ART. 3 – EINREICHEN DES ANSUCHENS ZUR TEILNAHME

Das Ansuchen zur Teilnahme am Auswahlverfahren ist ausschließlich über die Internetseite der SASA (www.sasabz.it) unter dem Menüpunkt „Karriere“ zu stellen. Als Einreichdatum zählt das Absende-Datum des ausgefüllten Antrags.

Die Prüfungskommission ist zur Prüfung der Zugangsvoraussetzungen der Bewerber berechtigt. Das Erklären nichtzutreffender Umstände oder Nachrichten, welche jederzeit nachgeprüft werden können, führt zum Ausschluss am Auswahlverfahren bzw. aus dem Dienst, insofern diese erst nachträglich festgestellt werden; die Haftung für Falschangaben unterliegt dem Strafgesetzbuch bzw. den geltenden gesetzlichen Sonderbestimmungen.

ART. 4 – FORM DES AUSWAHLVERFAHRENS

Das Auswahlverfahren findet in folgender Form statt:

- 1) **Vorauswahl:** Auswertung der Titel
- 2) **Bewerbungsgespräch zur Überprüfung der technischen Kompetenzen**
- 3) **Softskill-basiertes Bewerbungsgespräch**

Der Kandidat kann einem oder mehreren psychologischen Eignungstests unterzogen werden.

Der erfolgreiche Abschluss einer der obgenannten Phasen des Auswahlverfahrens gilt als Zugangsvoraussetzung für die jeweils nächste Phase.

Die Teilnehmer haben zu sämtlichen Prüfungen ein gültiges Ausweisdokument mitzubringen.

ART. 5 – ERSTELLUNG DER RANGLISTE

Die Prüfungskommission erstellt die Rangliste unter Berücksichtigung der Bewertung der einzelnen Phasen des Auswahlverfahrens.

ART. 6 – RECHTLICHE UND WIRTSCHAFTLICHE BEHANDLUNG

Die Aufnahme und das Arbeitsverhältnis werden vom **Königlichen Dekret Nr. 148 vom 8. Januar 1931** sowie von den Nationalen Kollektivverträgen für das Personal der öffentlichen Nahverkehrsbetriebe in geltender Fassung geregelt.

ART. 7 – SCHLUSSBESTIMMUNGEN

Die Direktion der SASA SpA-AG behält sich vor, die vorliegende Ausschreibung abzuändern, zu widerrufen bzw. die Termine zu verlängern.

Nähere Auskünfte erteilt die Personalabteilung der SASA SpA-AG (Tel. 0471 - 519 650).

Das Auswahlverfahren ist im Hinblick auf die Aufnahme von Personal für das Unternehmen nicht verpflichtend.

Gemäß des GvD. Nr. 196/2003 erklärt die SASA SpA-AG die Einhaltung des Schutzes der übermittelten Daten der Bewerber; allfällige Angaben werden ausschließlich zur Abwicklung des Auswahlverfahrens sowie der eventuellen Ausarbeitung eines Arbeitsvertrages, unter Berücksichtigung der geltenden gesetzlichen Bestimmungen, behandelt.

Die Direktorin
Dr. Petra Piffer