IDS AirNav è alla ricerca di un profilo Customer Care Specialist

Ogni giorno accompagniamo chi vola con affidabilità e sicurezza. Disegniamo il cielo del futuro, investendo sulle persone e sull'innovazione per un trasporto aereo sostenibile e per la crescita economica del Paese.

Siamo la società del Gruppo ENAV leader a livello globale nei sistemi di gestione delle informazioni aeronautiche. Sviluppiamo soluzioni software di ultima generazione per la gestione del traffico aereo con soluzioni COTS (Commercial Off-The-Shelf) e prodotti software commerciali altamente personalizzabili, nel pieno rispetto dei mandati ICAO ed EUROCONTROL. Grazie all'acquisizione di IDS AirNav, avvenuta nel luglio 2019, il Gruppo ENAV è diventato un player estremamente competitivo anche nel settore non regolamentato dei servizi e delle tecnologie dell'Air Traffic Management. Attualmente i nostri prodotti sono adottati da più di 100 clienti nel mondo, tra provider del controllo del traffico aereo, autorità aeroportuali, agenzie aeronautiche, enti pubblici e privati.

Cosa farai

Entrerai a far parte della struttura Products and Services Delivery - Services presso una delle nostre sedi del territorio romano, ti occuperai della gestione delle relazioni con i clienti al fine di acquisire, mantenere e accrescerne il valore, attraverso le seguenti attività:

- sviluppare e mantenere solide relazioni con i clienti al fine di promuoverne la fidelizzazione;
- misurare e analizzare la soddisfazione dei clienti attraverso sondaggi, sistemi di feedback e attuare piani di miglioramento;
- gestire i reclami per una risoluzione efficacie delle problematiche;
- collaborare con i team dei prodotti, delle vendite e delle operazioni per garantire una customer experience soddisfacente;
- identificare le aree di miglioramento dei processi di assistenza clienti e implementare le soluzioni;
- monitorare le prestazioni del team rispetto ai KPI e gestire lo sviluppo del team.

Requisiti

Il profilo *Customer Care Specialist* che cerchiamo ha le seguenti caratteristiche:

- Laurea Magistrale in discipline STEM;
- comprovata esperienza lavorativa, di almeno tre anni, in ruoli di assistenza clienti, customer care o customer experience, maturata in organizzazioni ad alto contenuto ingegneristico e forte connotazione internazionale;
- Livello di inglese: B2 o superiore (Rif. CEFR);
- Livello di italiano C1 o superiore (Rif. CEFR).

I nostri Valori

ENAV Group promuove la diversità in tutte le sue forme, valorizza l'unicità di ogni persona e si impegna ogni giorno a costruire un ambiente di lavoro sostenibile. Talento, competenza e diversità sono i valori in cui crediamo, consapevoli che il capitale umano è il nostro asset più importante.
Raccontaci le esperienze di valore che hai maturato, siamo pronti ad offrirti formazione per lo sviluppo delle tue competenze.

Hai tempo fino alle ore 15.00 del 16/10/2024!

Come candidarti: La selezione sarà curata in partnership con Michael Page e saranno invitati alla selezione i profili maggiormente in linea con il ruolo. Per inoltrare correttamente la propria candidatura, si prega di utilizzare il seguente link: Customer Care Specialist (Gruppo Enav) - JN-102024-6558288 | Michael Page