



MANSIONARIO ADDETTO RECEPTION

Posizione: Addetto reception

Dipartimento: Servizi Generali

Dipendenza gerarchica: Responsabile Servizi Generali

Dipendenza funzionale:

Rapporti interfunzionali interni: tutti i dipartimenti

Rapporti interfunzionali esterni: tutti gli esterni

Scopo della posizione: eseguire attività operative di sostegno alla struttura aziendale

Responsabilità:

- Operare nel rispetto delle direttive ricevute e delle procedure aziendali e di gruppo, sostenendo con gli interlocutori l'immagine di serietà ed efficienza della Società
- Compiere tutte le normali azioni ed attività operative atte allo svolgimento della mansione assegnata, agendo sulla base delle istruzioni ricevute e nel rispetto dei programmi definiti e delle procedure stabilite utilizzando specifiche conoscenze tecnico pratiche
- Assicurare la regolarità, la qualità e la tempistica delle attività assegnate alla mansione
- Eseguire le attività complementari d'ufficio
- Rispondere delle irregolarità che si dovessero riscontrare nelle attività svolte e del mancato raggiungimento degli obiettivi assegnati alla mansione
- Rispondere delle disfunzioni che si dovessero manifestare nella collaborazione all'interno del servizio di appartenenza, con le funzioni aziendali e con gli enti esterni interlocutori

Compiti e mansioni:

- conoscere le politiche aziendali e di gruppo
- collaborare con il diretto superiore al raggiungimento degli obiettivi generali e di gestione aziendale e della customer satisfaction
- applicare le procedure aziendali
- smistare le telefonate con tempestività e cortesia diramandole ai colleghi competenti in merito alle esigenze dell'interlocutore
- gestire in maniera appropriata gli interlocutori esterni in caso di assenza del collega, dirottando le chiamate ad altri colleghi purché competenti per le esigenze dell'interlocutore
- annotare e riportare al collega interessato le chiamate inevase in caso di sua assenza e coinvolgere il diretto superiore per le chiamate urgenti e importanti
- accogliere con efficienza ed affabilità i visitatori ed attivare le attività necessarie alla loro introduzione in azienda e all'incontro con l'interlocutore aziendale. Rendere confortevole l'eventuale attesa
- gestire le visite inattese e le situazioni estemporanee con cortesia e fermezza. Cercare l'interlocutore aziendale alternativo e competente nei casi urgenti ed importanti
- smistare tempestivamente la corrispondenza fax in arrivo



MANSIONARIO ADDETTO RECEPTION

- eseguire attività operative di supporto ai manager della Società, effettuando chiamate in rappresentanza
- collaborare allo smistamento della corrispondenza in arrivo e partenza
- gestire le commissioni a mezzo corriere espresso

PER APPROVAZIONE:

Responsabile dipartimento: _____

Data: _____

Risorse Umane: _____

Data: _____