



**Città di
Paderno Dugnano**

www.comune.paderno-dugnano.mi.it

Responsabile procedimento: Linda Maioli

Autore: Antonia Potenza

PROTOCOLLO N. 2025/0008086 DEL 30/01/2025

(Classificazione: tit. 3 cl. 3 fascicolo 8 anno 2025)

**AVVISO PUBBLICO DI MOBILITA' VOLONTARIA PER LA COPERTURA A TEMPO
PIENO E INDETERMINATO DI 1 POSTO DI ISTRUTTORE – AREA DEGLI ISTRUTTORI
– PRIMA ASSEGNAZIONE UFFICIO FRONT OFFICE**

(Ex art. 30 comma 2 bis del D.Lgs. 30.3.2001, n. 165 e s.m.i. recante norme generali
sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle Amministrazioni Pubbliche)

IL DIRETTORE DEL SETTORE

SERVIZI ALLA PERSONA E SVILUPPO ORGANIZZATIVO

RICHIAMATO il vigente piano triennale dei fabbisogni di personale per il triennio 2025-2027 e del relativo piano delle assunzioni, approvato con deliberazione di G.C. 12 del 1.02.2024 e, per la parte finanziaria approvato con delibera di Consiglio Comunale n. 81 del 16/12/2024 unitamente al Documento Unico di Programmazione (DUP) e del bilancio di previsione per il triennio 2025-2027;

IN ESECUZIONE della determina n. 90 del 28/1/2025 che ha approvato una procedura di mobilità volontaria esterna fra Pubbliche Amministrazione per la copertura di n. 1 posto a tempo pieno e indeterminato di un Istruttore Amministrativo – Area degli Istruttori- prima assegnazione ufficio di Front Office - in ragione delle scoperture nella pianta organica dell'ente;

VISTO:

- lo Statuto e il Regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi della Città di Paderno Dugnano;
- l'art. 30, comma 2 bis, del D.Lgs. n.165/2001 (Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle Amministrazioni pubbliche);

VISTI, inoltre, per quanto concerne le modalità di presentazione delle domande:

- l'articolo 30, comma 1-quater, del D.lgs.165/2001 in cui è previsto che, *“a decorrere dal 1° luglio 2022, ai fini di cui al comma 1 e in ogni caso di avvio di procedure di mobilità, le amministrazioni provvedono a pubblicare il relativo avviso in una apposita sezione del Portale unico del reclutamento di cui all'articolo 35 ter. Il personale interessato a partecipare alle predette procedure invia la propria candidatura, per qualsiasi posizione disponibile, previa registrazione nel Portale corredata del proprio curriculum vitae esclusivamente in formato digitale”*;

- il D.M. 15.9.2022 recante "Modalità di utilizzo del Portale unico del reclutamento da parte delle autonomie locali"

RENDE NOTO

che è indetta presso il Comune di Paderno Dugnano procedura di mobilità volontaria per la copertura di n. 1 unità di personale quale Istruttore, Area degli Istruttori - prima assegnazione ufficio di Front-Office, mediante passaggio diretto tra amministrazioni ai sensi del D. Lgs. n. 165/2001.

L'assunzione sarà effettuata a tempo pieno e indeterminato.

Qualora nel periodo di validità dell'eventuale graduatoria si dovessero rendere necessarie altre assunzioni per l'area degli Istruttori, l'amministrazione si riserva di scorrere la graduatoria alle medesime condizioni del presente avviso.

PROFILO DELLA FIGURA RICERCATA

Il profilo dei candidati ricercati dall'Ente è contenuto nell'apposita scheda di ruolo, allegata al presente bando, di cui costituisce parte integrante e sostanziale.

Il candidato selezionato sarà chiamato ad impegnarsi in un contesto strategico ed organizzativo moderno ed in rapida evoluzione, quale oggi si configura l'organizzazione di un Ente Locale.

Nello specifico, la figura professionale ricercata sarà inserita in sede di prima assegnazione in un ufficio di front-office e dovrà essere in possesso di competenze trasversali quali, in particolare: capacità intellettuale che consenta di far fronte alle situazioni problematiche pratiche, proprie del ruolo, con soluzioni appropriate basate su processi logici e su un pensiero adeguato quanto a contenuti e capacità deduttiva; adeguata socializzazione caratterizzata da una capacità relazionale nei rapporti interpersonali; capacità di decodificare il bisogno dell'utente; nonché ottima abilità comunicativa anche in ragione dell'interlocutore con cui ci si rapporta.

PARI OPPORTUNITA'

L'amministrazione garantisce la pari opportunità tra uomini e donne per l'accesso al lavoro e il relativo trattamento economico, così come previsto dal D. Lgs. n. 198/2006 "*Codice delle pari opportunità tra uomo e donna*" e dall'art. 57 del D. Lgs. n. 165/2001 "*Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche*" e s.m.i.

REQUISITI PER L'AMMISSIONE

Le istanze del personale interessato, tese ad ottenere il trasferimento presso il Comune di Paderno Dugnano, possono essere presentate dai dipendenti di ruolo in servizio presso le Pubbliche Amministrazioni di cui all'art. 1, comma 2, del D.Lgs. n. 165/2001, inquadrati nella categoria contrattuale del comparto "Funzioni locali" sopraindicata, o in categoria equivalente di altro comparto contrattuale. La verifica dell'equivalenza dovrà essere indicata dall'interessato e sarà oggetto di verifica da parte del Comune di Paderno Dugnano sulla base delle declaratorie contrattuali allegate al CCNL 31.3.1999 e s.m.i. e del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 26 giugno 2015.

I candidati devono essere in possesso dei seguenti requisiti necessari:

- 1) appartenere - in caso di provenienza dal comparto EE.LL.- alla stessa Area di inquadramento e in profilo professionale pari o equivalente a quello oggetto della

presente procedura, inserito strutturalmente in un ufficio di front -office; ovvero ai corrispondenti Area e profilo professionale in caso di provenienza da diverso comparto;

- 2) essere assunti a tempo pieno anche se attualmente, ma solo a seguito di trasformazione del rapporto di lavoro, si ha in essere un contratto individuale a tempo parziale. In tale caso occorre anche dichiarare di accettare l'incarico a tempo pieno.
- 3) possesso della piena idoneità fisica alle mansioni previste per il posto in oggetto;
- 4) assenza di condanne penali e di procedimenti penali in corso che impediscano la prosecuzione del rapporto di impiego con la Pubblica amministrazione ovvero altra condizione di impedimento all'esercizio della funzione correlata al posto da ricoprire;
- 5) assenza di condanne penali, anche con sentenza non passata in giudicato, per i reati previsti nel Capo I del Titolo II del Libro II del Codice penale, ai sensi dell'art. 35-bis, del D.lgs. n. 165/2001; Pertanto, al fine del rispetto dei predetti requisiti – dal n. 7 al n. 10 – in presenza di condanne penali o di danno erariale, anche con sentenza non passata in giudicato, e/o in caso di procedimenti in corso, indicare gli stessi nella domanda di partecipazione;
- 6) non aver riportato sanzioni disciplinari nei due anni precedenti la data di scadenza del presente avviso; nel caso di procedimenti disciplinari in corso dovranno indicarne gli estremi ed il contenuto;
- 7) Superamento del periodo di prova presso l'ente di provenienza;
- 8) aver assolto gli obblighi militari imposti dalla legge sul reclutamento (per i candidati di sesso maschile nati entro il 31.12.1985);

I requisiti prescritti devono essere posseduti, a pena di esclusione, sia alla data di presentazione della domanda, sia alla data successiva di attivazione concreta della mobilità.

La verifica dell'equivalenza dovrà essere indicata dall'interessato e sarà oggetto di verifica da parte del Comune di Paderno Dugnano sulla base delle declaratorie contrattuali allegate al CCNL 31.3.1999 e s.m.i. e del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 26 giugno 2015.

PRESENTAZIONE DELLA MANIFESTAZIONE D'INTERESSE

La domanda di partecipazione alla selezione dovrà essere **presentata unicamente in via telematica** tramite il Portale unico di reclutamento raggiungibile al link www.InPA.gov.it entro e **non oltre le ore 12.00 del 3/03/2025**, pena esclusione dalla procedura di mobilità.

Oltre tale termine non è consentito di inoltrare le domande non perfezionate o in corso di invio. All'atto della registrazione al Portale l'interessato compila la domanda di partecipazione alla mobilità, con valore di dichiarazione sostitutiva di certificazione ai sensi dell'articolo 46 del testo unico di cui al DPR n. 445 del 28/12/2000 indicando i requisiti di ammissione alla partecipazione del bando.

La registrazione al portale è gratuita e può essere realizzata esclusivamente mediante i sistemi di identificazione di identità digitale (SPID – CIE e CNS).

La compilazione on line della domanda potrà essere effettuata 24 ore su 24. **La compilazione della domanda e delle parti relative all'esperienze professionali e alle competenze possedute è particolarmente rilevante e deve essere effettuata in modo specifico, anche in considerazione del fatto che la prima analisi della domanda è effettuata sul contenuto della domanda di partecipazione, che costituisce curriculum.**

Al candidato è data la possibilità di modificare o integrare la domanda fino alla data di scadenza del bando di mobilità secondo quanto permesso dal portale di reclutamento, anche se già precedentemente inviata. In tal caso, sarà presa in considerazione esclusivamente l'ultima domanda presentata in ordine di tempo.

L'amministrazione garantisce un servizio di assistenza, anche di tipo informatico, legato alla procedura di presentazione della domanda, qualora il candidato abbia difficoltà di inserire la domanda.

Per qualsiasi informazione e/o chiarimento in ordine ai requisiti richiesti e all'inserimento della domanda il candidato può inoltrare una mail all'ufficio Gestione Risorse Umane all'indirizzo di posta elettronica personale@comune.paderno-dugnano.mi.it. Al fine di poter garantire la risposta in tempo utile le richieste dovranno essere inviate all'ufficio almeno tre giorni prima dei termini di chiusura del bando.

AVVERTENZE

Non verranno prese in considerazione domande trasmesse in forma diversa da quella sopra descritta. L'Amministrazione non si assume responsabilità per la dispersione di comunicazioni dipendente da inesatte indicazioni del recapito da parte del candidato o della candidata oppure da mancata o inesatta indicazione o malfunzionamento dell'indirizzo di posta elettronica del concorrente.

Le dichiarazioni contenute nell'istanza presentata tramite Portale costituiscono dichiarazioni sostitutive di certificazione o di atto notorio ai sensi degli artt. 46 e 47 del D.P.R. n. 445 del 28/12/2000 e s.m.i e sono rese sotto la propria responsabilità.

Nella domanda dovrà essere indicato l'indirizzo di residenza o domicilio se diverso dalla residenza, il proprio indirizzo pec e/o un domicilio digitale, un recapito telefonico al quale intende ricevere le comunicazioni relative alla procedura di mobilità e per le quali il bando non preveda espressamente la sola pubblicazione sul sito istituzionale dell'Ente e/o sul Portale InPA.

L'Amministrazione non si assume responsabilità per la dispersione di comunicazioni dipendente da inesatte indicazioni del recapito da parte del candidato o della candidata oppure da mancata o tardiva comunicazione del cambiamento dell'indirizzo indicato nella domanda.

In caso di accertamento di malfunzionamento, totale o parziale, della piattaforma digitale, che impedisca l'utilizzazione della stessa per la presentazione della domanda di partecipazione o dei relativi allegati, è prevista una proroga della presentazione delle domande corrispondente al tempo della durata del malfunzionamento. A tal fine, l'amministrazione pubblicherà sul sito istituzionale e sul Portale unico del reclutamento un avviso dell'accertato malfunzionamento e del corrispondente periodo di proroga del termine a questo correlato.

AMMISSIONE AL COLLOQUIO DI APPROFONDIMENTO

Le domande pervenute nei termini indicati dal presente bando saranno esaminate preliminarmente dall'Ufficio gestione risorse umane, sentito il direttore di settore. Qualora le domande presentate siano idonee al profilo di cui al bando i candidati saranno ammessi al colloquio di approfondimento.

Nel caso in cui dall'analisi della domanda e/o del curriculum professionale non si ravvisi la corrispondenza tra la professionalità posseduta e quelle richieste dal presente avviso di mobilità, non si procederà ad alcun colloquio.

Ogni comunicazione ai candidati concernente la presente procedura è effettuata attraverso la pubblicazione sul sito istituzionale, nella Sezione Amministrazione Trasparente- Bandi di Concorso e tramite il codice domanda rilasciato dalla Piattaforma InPA, al momento della compilazione dell'istanza.

La data del colloquio verrà comunicata con successivo avviso on-line, tramite il Portale del Reclutamento "inPA" sul sito <https://www.inpa.gov.it>. e sul sito istituzionale del Comune di Paderno Dugnano nella sezione Amministrazione Trasparente dedicata ai "Bandi di concorso". L'orario di comunicazione sarà pubblicato unitamente alla lista dei candidati ammessi.

La predetta pubblicazione, alla quale non seguiranno altre forme di comunicazione, avrà valore di notifica a tutti gli effetti di legge.

I candidati ammessi al colloquio sono tenuti a presentarsi allo stesso muniti di valido documento di identità nella sede sopra indicata o, qualora sia adottata la modalità video-conferenza, a rendersi presenti in video conferenza nel giorno e nell'ora sopra indicati.

Il concorrente che per qualsiasi motivo non giustificato non si presenti al colloquio nel giorno stabilito si considera senz'altro rinunciatario e viene escluso dalla procedura di mobilità in oggetto.

COLLOQUIO DI APPROFONDIMENTO E VALUTAZIONE DEI CANDIDATI

Il colloquio di approfondimento sarà effettuato dalla Commissione all'uopo nominata ed è finalizzato alla verifica del possesso dei requisiti attitudinali e professionali richiesti per il posto da ricoprire.

Nella redazione dell'eventuale graduatoria si terrà conto principalmente dei seguenti elementi di valutazione:

- preparazione ed esperienza professionale specifica maturata in relazione alla qualifica da ricoprire, con particolare riferimento a quelle possibili di inserimento all'interno del Comune di Paderno Dugnano;
- valutazione del c.v. in relazione alla scheda di ruolo relativa al posto messo a selezione;
- capacità relazionale e flessibilità;
- aspetto motivazionale al trasferimento;
- chiarezza espositiva e proprietà di linguaggio;

La valutazione sarà effettuata, a proprio insindacabile giudizio, dalla Commissione suddetta e sarà tesa ad individuare i candidati in possesso della capacità e della formazione professionale più idonea e confacente alle caratteristiche ricercate per la professionalità di cui al presente avviso.

Il presente bando non fa sorgere a favore dei partecipanti alcun diritto all'assunzione e l'amministrazione si riserva, comunque, la facoltà di non procedere alla copertura del posto qualora, dall'esame delle domande e/o dall'esito degli eventuali colloqui dei candidati, non si rilevi la professionalità, la preparazione e l'attitudine necessarie per l'assolvimento delle funzioni proprie del profilo richiesto.

In presenza di una pluralità di candidature idonee e al solo fine di individuare il candidato cui proporre la cessione del rapporto di lavoro, l'esito del colloquio sarà utilizzato per formulare una graduatoria decrescente, che potrà essere utilizzata nei successivi sei mesi per altre scoperture d'organico per il medesimo profilo professionale.

Al termine della valutazione dei candidati verrà redatto apposito verbale attestante le risultanze finali della procedura. Il punteggio massimo attribuibile per il colloquio è di 20, conseguono l'idoneità i candidati che abbiano riportato una valutazione minima di 12.

RISERVA DELL'AMMINISTRAZIONE

L'Amministrazione Comunale si riserva la facoltà insindacabile di non procedere ad alcun reclutamento o di prorogare la data di validità del presente avviso, dandone comunicazione ai candidati che abbiano fatto pervenire la manifestazione di interesse, laddove la normativa intervenuta modificasse le regole sulle assunzioni e in particolare venisse derogato l'obbligo del previo espletamento della procedura di mobilità c.d. "volontaria" ex art. 3, comma 8, legge 56/2019.

L'assunzione di cui trattasi rimane, inoltre, subordinata alla normativa vigente al momento dell'assunzione stessa, alle circolari interpretative ed alle disposizioni che dovessero essere emanate da parte degli organi competenti in materia, nel caso dovessero disporre l'impossibilità da parte dell'ente di procedere all'instaurazione del rapporto individuale di lavoro.

ASSUNZIONE DEL CANDIDATO

La Commissione giudicatrice, all'uopo nominata, procede alla formazione della graduatoria dei candidati che hanno superato il colloquio secondo l'ordine del punteggio della votazione finale complessiva riportata da ciascun candidato.

Il punteggio finale è dato dalla somma dei punti attribuiti nell'ambito del colloquio.

A parità di punteggio, la precedenza viene determinata secondo il seguente ordine:

1. appartenenza del candidato al Comparto Funzioni Locali;
2. il candidato con la minore età anagrafica;
3. il candidato che si trovi nella condizione per cui ulteriori specifiche norme di legge prevedono il diritto di precedenza/preferenza ai fini della mobilità.

La graduatoria definitiva, sarà pubblicata sul sito dell'amministrazione, nella sezione amministrazione trasparente e sul portale InPA. Tale pubblicità avrà valore di notifica ad ogni effetto di legge senza necessità di ulteriore comunicazione.

I candidati idonei saranno invitati, unitamente all'Amministrazione di appartenenza, a sottoscrivere il contratto di cessione del rapporto di lavoro ai sensi del codice civile.

L'Ente provvederà a dar corso all'assunzione a favore dell'aspirante alla mobilità che abbia ottenuto il punteggio più alto, a condizione che il nulla osta definitivo, qualora necessario, venga rilasciato dall'ente di provenienza entro 30 gg dalla richiesta al Comune di Paderno Dugnano e/o che l'accordo sulla decorrenza della presa in servizio presso il nostro Ente sia stabilita entro 2 mesi dalla richiesta di assunzione, fatto salvo diverso accordo fra gli Enti.

Con la sottoscrizione del contratto di lavoro il lavoratore conserverà la posizione giuridico – economica e il trattamento economico fondamentale acquisiti presso l'Amministrazione di provenienza.

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI DELLE PERSONE FISICHE

La registrazione al Portale comporta il consenso al trattamento dei dati personali nel rispetto della disciplina del regolamento (UE) n. 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, e del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196.

I candidati idonei, una volta assunti, in attuazione del Regolamento UE 2016/n. 679 "Regolamento Generale sulla protezione dei dati"- RGD, saranno autorizzati in qualità di dipendente al trattamento dei dati personali connessi alle attività di competenza degli uffici, cui verrà assegnato e dovrà attenersi alle disposizioni della Direzione che ha la responsabilità del coordinamento delle attività di trattamento effettuate negli ambiti organizzativi gestiti.

INFORMATIVA

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/n. 679 - RGD, il Comune di Paderno Dugnano, Titolare del trattamento dei dati personali, La informa che i dati raccolti saranno trattati per scopi strettamente inerenti all'esercizio del diritto attivato, nel rispetto delle disposizioni di legge e regolamentari vigenti in materia.

I dati raccolti saranno trattati in modalità prevalentemente informatica e telematica da personale autorizzato e/o da collaboratori e imprese individuati Responsabili del trattamento dal Comune stesso; saranno conservati in conformità alle norme sulla conservazione della documentazione amministrativa; saranno soggetti a comunicazione e/o a diffusione in adempimento ad obblighi previsti dalla legge o da regolamenti e non sono soggetti a trasferimento a Paesi terzi.

Per l'esercizio dei suoi diritti potrà rivolgersi al Titolare del trattamento i cui dati di contatto sono riportati in calce al presente e potrà, altresì, contattare il Responsabile della Protezione dei Dati al seguente indirizzo di posta elettronica rpd@comune.paderno-dugnano.mi.it.

Per informazioni di maggiore dettaglio potrà consultare il sito istituzionale www.comune.paderno-dugnano.mi.it nella home page, sezione Privacy.

PUBBLICAZIONE

Il presente avviso è disponibile sul Portale unico di reclutamento raggiungibile al link www.InPA.gov.it, nonché sul sito del Comune di Paderno Dugnano alla pagina www.comune.paderno-dugnano.mi.it.

Il presente avviso viene pubblicato all'albo on-line del Comune di Paderno e sul portale InPA per almeno 30 (trenta) giorni fino al **3/03/2025**, termine ultimo e perentorio per la presentazione delle domande.

Paderno Dugnano,

Allegati: scheda descrittiva del ruolo

IL DIRETTORE DEL SETTORE

dott. Biagio Bruccoleri

(Il documento è firmato digitalmente ai sensi del D.Lgs. 82/2005 e s.m.i.)

Per chiarimenti i concorrenti possono rivolgersi all'Ufficio "Gestione Risorse Umane" del Comune, via Grandi n. 15 - 20037 Paderno Dugnano dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.15 alle ore 12.30 Tel. 02.91004495-332-455 e-mail: personale@comune.paderno-dugnano.mi.it



Scheda di ruolo ADDETTO AI SERVIZI AMMINISTRATIVI IN SPORTELLI DI FRONT-OFFICE

Il candidato a ricoprire il ruolo oggetto di selezione possiede approfondite conoscenze mono-specialistiche, che richiedono un aggiornamento costante, e un'elevata disponibilità all'apprendimento ed ai cambiamenti. È in grado di garantire, nel rispetto degli indirizzi e degli obiettivi assegnatigli, il risultato ottimale nelle attività rese e nei processi governati.

Le attività svolte hanno contenuto di concetto con responsabilità di risultati relativi a specifici processi produttivi/amministrativi, con media complessità dei problemi da affrontare, basata su modelli esterni predefiniti e significativa ampiezza delle soluzioni possibili; ha relazioni interne anche di natura negoziale, relazioni esterne di tipo diretto, relazioni con l'utenza di natura diretta anche complessa e negoziale. Svolge attività di carattere istruttorio predisponendo atti e provvedimenti attribuiti alla sua competenza sulla base di direttive dettagliate, elaborando dati ed informazioni anche di natura complessa, utilizzando strumenti e procedure informatizzate.

Svolge attività di rilevazione di dati e valori, anche a fini statistici, provvedendo alla loro elaborazione secondo le procedure e i metodi fissati nei progetti di servizio o stabiliti dal responsabile del servizio. Procede all'aggiornamento di dati periodici, sia direttamente sugli elaborati esistenti, che impostandoli di volta in volta. È in grado di risolvere con prontezza eventuali problemi, rendendosi pienamente disponibile.

Per la sua attività è tenuto a frequentare corsi di formazione e aggiornamento, nonché a collaborare nell'addestramento di altre professionalità;

Le principali competenze richieste sono:

- autonomia decisionale nelle attività di propria competenza;
- orientamento all'ascolto;
- atteggiamento proattivo;
- capacità di lavorare in *team*;
- capacità intellettuale che consenta di far fronte alle situazioni problematiche pratiche, proprie del ruolo, con soluzioni appropriate basate su processi logici e su un pensiero adeguato quanto a contenuti e capacità deduttiva, sostenuto in ciò da adeguate capacità di percezione, attenzione, memorizzazione ed esecuzione;
- socializzazione caratterizzata da una adeguata capacità relazionale nei rapporti interpersonali, dalla capacità di integrarsi costruttivamente nel gruppo, dalla disposizione a far fronte alle

peculiari difficoltà del ruolo, nonché dalla capacità di adattarsi, in contesti di lavoro formalmente organizzati, sulla base della motivazione e del senso del dovere, capacità di comunicare a livelli diversi;

- capacità di predefinire le azioni operative con le risorse disponibili nel tempo definito e nel pieno rispetto degli indirizzi impartiti;
- capacità di saper organizzare autonomamente il proprio lavoro, rispettando le direttive che gli vengono impartite;
- capacità di individuare e soddisfare i bisogni degli utenti esterni e interni;
- capacità di disarticolare le situazioni in parti elementari, per comprendere cause e effetti;
- capacità di realizzare documenti di sintesi in tempi brevi evidenziando efficacemente contenuti, opzioni e proposte;
- capacità di ricercare e sperimentare soluzioni innovative che non si riferiscono a schemi tradizionali o già adottati;
- ottima abilità comunicativa, proponendosi in maniera coerente sui tre piani della comunicazione (verbale, paraverbale e non verbale). È richiesta la capacità di adattare sé stessi e il proprio modo di comunicare (proprietà di linguaggio, atteggiamento più o meno formale, ecc.) alle caratteristiche del proprio interlocutore (in particolare al cliente) in modo da creare una situazione in cui possa sentirsi a proprio agio e in cui possa sentirsi tranquillo nell'esprimere le proprie istanze. Ma che soprattutto comprenda le risposte che gli stiamo dando;
- capacità di fare domande, numerose ed approfondite, per poter arrivare alla radice di un problema o di una situazione;
- monitora la qualità dell'attività resa, sia controllando con sistematicità l'accuratezza del proprio operato, che la qualità del lavoro dei colleghi meno esperti e la corretta applicazione delle procedure;
- possedere una forte etica del lavoro, ovvero essere disponibili e leali, mantenere alta la motivazione, essere aperti alle critiche e mostrarsi collaborativi.
- puntualità e precisione;
- flessibilità ed empatia;
- saper gestire il proprio tempo in autonomia nell'ambito delle direttive impartite dal proprio responsabile;
- capacità di gestire lamentele e critiche;
- ha attitudine ad operare su applicativi e gestionali informatici.