

Introducere

Societatea italiană Comdata Service aparține grupului Comdata SpA, lider italian în servicii de outsourcing, Contact Center, Back Office, Document Management și a fost fondată în 1987 ca o companie activă în domeniul de management al documentelor și arhivare.

Grupul Comdata are peste 6.000 de angajați și dispune de 12 de centre de operare numai în Italia și este în curs de dezvoltare în mod semnificativ la nivel internațional. Grupul a dezvoltat și a comercializat un model unic de prestare de servicii integrate, care combină tehnologia inovatoare și consultanța .

Comdata Group, este capabilă de a oferi pe piață o ofertă completă, care facilitează infrastructura tehnologică pentru aplicații, managementul și integrarea lor, pentru a prelua procese întregi de afaceri sau chiar procesul de transformare al unui business. În special, componentele acestei oferte integrate sunt: BUSINESS PROCESS OUTSOURCING SERVICES, SYSTEM INTEGRATION, BUSINESS SOLUTIONS, OPERATIONAL EXCELLENCE & INNOVATION.

Recrutarea resurselor umane la SC.COMDATA.SRL

Pentru a satisface nevoia de personal, societatea COMDATA SERVICE.SRL apelează la mass-media locală unde țintește cotidienele de mare tiraj și la site-uri de specialitate cum ar fi: www.bestjobs.ro, www.myjob.ro, etc. Ca un aspect preliminar, viitori operatori back office și call center trebuie să îndeplinească o serie de condiții, care să fie în acord cu specificul activității. Astfel, se impune un anumit nivel de pregătire și vârsta minimă 18 ani.

Anunțul în mass-media (mesajul), cuprinde câteva cerințe care trebuiesc neapărat îndeplinite de către persoana care va ocupa postul respectiv. Este deci necesar să fie dezvoltat anunțul cu următoarele cerințe: vârsta maximă, studii, cazier, capacitate de efort , corectitudine, loialitate, disciplină, putere de muncă. De asemenea este necesar ca solicitantul să depună un CV la sediul instituției.

Anunțul publicitar ar avea următoarea structură:

“Aveți cunoștințe de bază de limba italiană și de a folosi calculatorul?

Acest lucru poate fi oportunitatea perfectă pentru tine. Societatea de servicii de telecomunicații (de back-office și call-center), este în căutarea de personal pentru noul sediu din Constanța. Pentru informații suplimentare vă puteți adresa la sediul instituției, str. Ștefan cel Mare nr. 40, telefon 0341.100.388”.

Viitorii candidați, se prezintă la firmă după ce au stabilit telefonic sau la sediul firmei data și ora la care pot fi primiți, iau legatură cu specialiștii în recrutarea personalului, în sensul demarării demersurilor pentru angajare.

Primul pas este interviul. Acesta este de tip structural și urmărește interesul solicitantului pentru postul de operator back-office sau call-center, salariul urmărit de acesta, disponibilitatea de muncă în schimburi, etc.

Cerințele cerute de angajator sunt următoarele:

- cunoștințe de limba italiană;
- utilizarea pc-ului;
- studii medii sau superioare.

Pentru departamentul Call Center nivelul limbii italiene ar trebui să fie ridicat.

Pentru departamentul de back-office la nivel de limba italiană candidatul trebuie să fie mediu spre avansat.

Având în vedere faptul că interviul este un act de comunicare orală, mai mult sau mai puțin structurat, în formă de întrebări – răspunsuri acesta are ca obiectiv informarea reciprocă, evaluarea și convingerea. Din mesajele verbale și nonverbale interviorul va încerca să afle dacă candidatul ar putea satisface cu success cerințele postului și dacă da, va încerca să-l convingă pe intervievat că postul și organizația corespund nevoilor și intereselor lui. Interviorul societății COMDATA SERVICE.SRL va pune pe parcursul interviului și întrebări în limba italiană pentru a-și face idee de cunoștințele pe care candidatul le are cu privire la limba italiană.

Candidatul este informat că în cazul în care va fi selectat în cadrul organizației va participa în primele două săptămâni la cursuri de formare și inițiere care vor fi renumerate.

Pe de altă parte, candidatul va avea posibilitatea să se lămurească dacă dorește să se angajeze pe acel post și dacă da, să convingă pe intervior că este exact persoana de care organizația are nevoie pe postul de operator back – office sau call – center.

După interviu sunt eliminați cei ce care nu îndeplinesc cerințele angajatorului și cei care nu au atitudini concorde cu statutul de operator back – office sau call- center. Urmatoarea triere are loc la susținerea testelor de limbă italiană.

Se cere: Faceți o analiză din punctul de vedere al calității procesului de recrutare.