

CARTA DEI SERVIZI EVERAP S.P.A.

Aggiornata al 03/01/2022

INDICE

PRESENTAZIONE DI EVERAP

POLITICA AZIENDALE: MISSION E VISION

COS'È LA "CARTA DEI SERVIZI" E QUALI SONO LE SUE FINALITÀ

SERVIZI OFFERTI

TUTELA DELL'UTENTE

SUGGERIMENTI E SEGNALAZIONI

VALUTAZIONE GRADO SODDISFAZIONE E FEEDBACK

PRESENTAZIONE DI EVERAP

EVERAP S.p.A., Agenzia per il Lavoro autorizzata dal Ministero del Lavoro (aut. Min. Lav. Prot. n. 1318 del 15 gennaio 2007), è una società che da oltre 30 anni opera con successo nella ricerca e selezione di personale in ambito nazionale ed estero, per conto di aziende italiane ed estere, attive in tutti i settori merceologici.

Nata nel 1986, EVERAP si è affermata nel tempo come una delle principali società di ricerca e selezione di personale anche grazie alla competenza e alla trasparenza abitualmente impiegate sia con i clienti sia con i candidati.

EVERAP dispone di personale altamente qualificato e multilingue, caratterizzato da fondamentali valori come il rispetto e l'importanza delle potenzialità del singolo o del gruppo.

EVERAP ricerca e seleziona per conto di azienda Clienti figure commerciali attraverso la conoscenza diretta dei candidati presenti nel proprio data base con cui entra periodicamente in contatto per aggiornare i loro dati, o delle candidature che vengono reperite attraverso fonti terze.

EVERAP svolge la propria attività ricercando figure presenti sul territorio nazionale e internazionale. Fornisce inoltre supporto all'internazionalizzazione alle aziende Clienti che lo richiedano.

In considerazione dell'elevato numero di dati personali che EVERAP è necessitata a trattare per una corretta erogazione dei propri servizi e nel rispetto della più recente normativa in materia di protezione dei dati personali, la società, con questo documento, si impegna a garantire i diritti dei soggetti di cui tratta i dati personali e ad assicurare la chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite agli interessati, attraverso una risposta tempestiva alle loro richieste.

Grazie al patrimonio di informazioni accumulate e aggiornate in tanti anni di esperienza, oggi EVERAP è in grado di risolvere anche le sempre più numerose richieste di altre figure specializzate e si propone per la fornitura dei seguenti servizi:

- ricerca e selezione delle professionalità (agenti di commercio, funzionari vendita, export area manager, direttori vendite, ecc.) da sottoporre alle aziende clienti che richiedono questo servizio;
- supporto all'internazionalizzazione – Seles TEM;
- politiche attive relative all'assegno per il lavoro.

Grazie ai nostri interventi abbiamo trovato e troviamo lavoro a molte persone che vengono da noi contattate; tutto questo, ovviamente, in forma del tutto gratuita.

POLITICA AZIENDALE: MISSION E VISION

La nostra mission è la soddisfazione del cliente e, molto più importante, la tutela di tutti i valori necessari per l'ottenimento di questo obiettivo, coltivato a tutti i livelli della nostra azienda.

Il primo valore è il rispetto degli accordi, degli impegni, ma soprattutto della persona; tutto ciò nei confronti del personale interno, dei candidati e degli stessi clienti.

Rispetto, chiarezza e limpidezza dei rapporti sono il vero credo, l'ingrediente alla base del più ampio concetto di professionalità senza il quale saremmo rimasti un'azienda come tante altre.

La nostra specializzazione è la ricerca e selezione di personale di vendita, basato sulla conoscenza diretta dei professionisti della vendita, con un continuo supporto ed una consulenza efficace per le strategie da adottare, a fianco del cliente.

La nostra affidabilità ci permette di operare in maniera diretta con i professionisti della vendita, i quali, tramite noi, sanno infatti di poter valutare tante offerte di aziende competitive senza inutili perdite di tempo.

Centinaia di aziende che in questi anni si sono avvalse del nostro servizio possono testimoniare l'efficacia dei nostri metodi.

La nostra vision è continuare ad essere un riferimento affidabile, nel rispetto degli obiettivi di ciascuno, mettendo sempre al centro la Persona.

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI E QUALI SONO LE SUE FINALITÀ

La Carta dei Servizi di EVERAP:

- è uno strumento di informazione e di comunicazione per gli utenti;
- è l'atto con cui si dichiara l'impegno a mantenere elevati standard di qualità, il cui rispetto può essere costantemente verificato da parte degli interessati;
- attraverso i servizi offerti ha lo scopo di informare e supportare l'utente nell'utilizzo del servizio delle nostre strategie commerciali;
- è destinata a professionisti della vendita, occupati o inoccupati alla ricerca di nuova occupazione commerciale.

SERVIZI OFFERTI

1. Accoglienza e informazione
2. Valutazione del caso individuale
3. Ricerca e selezione per l'incontro tra domanda e offerta
4. Consulenza – Customer service

1. ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE

Obiettivi:

- Consentire all'utente di iscriversi gratuitamente alla banca dati aziendale per accedere a tutte le opportunità di lavoro presenti e future dei nostri clienti.
- Fornire all'utente informazioni relative al mercato del lavoro (locale e nazionale).
- Attività di ricerca e selezione con contatto diretto tra professionisti e azienda cliente per approfondimenti e sviluppi professionali.

Attività:

- Accogliere il cliente e candidati presso la nostra sede.
- Presentare i servizi che può fornire una società di ricerca e selezione.
- Analizzare e assistere l'esigenza dell'utente del servizio.
- Consulenza in merito alla soluzione più corretta da adottare, in base al settore merceologico e al mercato di riferimento.
- Informazioni sulla Ricerca e Selezione con assistenza costante per il cliente e le candidature.

Modalità di svolgimento:

- Accoglienza dei candidati e utilizzatori del servizio direttamente presso la sede.
- Accoglienza informativa con esplicitazione accurata del servizio di ricerca e selezione.
- Colloqui individuali mirati all'orientamento della candidatura verso un corretto ingresso nel mondo del lavoro.

2. VALUTAZIONE DEL CASO INDIVIDUALE

Obiettivi:

- Capire competenze, attitudini e desideri dell'utente al fine di individuare l'opportunità e la mansione più adatta alle sue esigenze. Scoprire, assieme all'utente, qualità inutilizzate sfruttabili nel mondo del lavoro e in tutti i settori merceologici.

Attività:

- Analisi dati anagrafici del candidato.
- Analisi percorso professionale, approfondimento delle esperienze di lavoro con particolare attenzione alle singole attività svolte.
- Valutazione capacità, competenze e aspettative.
- Verifica della disponibilità e motivazione dell'utente.

Modalità:

- Attraverso colloqui individuali immediati o su appuntamento.

3. RICERCA E SELEZIONE PER L'INCONTRO TRA DOMANDA E OFFERTA

Obiettivi:

- Analisi dell'esigenza presso l'azienda cliente tramite consulenza da parte di funzionari per raggiungere la soluzione più corretta da adottare, in base al settore merceologico e al mercato di riferimento. Attività di ricerca e selezione per l'individuazione dei candidati ideali.

Attività:

- Riunione operativa dei responsabili della ricerca con azienda cliente per approfondimenti sulla figura da ricercare.
- Ricerca e selezione basata sulla conoscenza diretta di molteplici figure professionali.
- Individuazione dei candidati in linea con le caratteristiche richieste dal committente.
- Supporto nel modo più efficace del cliente per tutte le strategie da adottare.
- Presentazione di tutti i candidati attinenti alla richiesta del cliente, seguendo tutte le fasi di inserimento.

Modalità:

- Incontri e colloqui individuali con aziende e professionisti contattati.

4. CONSULENZA – CUSTOMER SERVICE

Obiettivi:

- Fornire sia al cliente sia a tutti gli utilizzatori del servizio attività di consulenza e assistenza per la soluzione di tutte le possibili problematiche esistenti.

Attività:

- Consulenza per tutti i singoli mercati nei vari settori merceologici.
- Aggiornamento costante sull'andamento della ricerca, rimanendo a completa disposizione per cliente e candidato/i.
- Riservatezza per tutti i professionisti della vendita, individuati tramite una ricerca e selezione tempestiva ed efficace.
- Consulenza tecnico-commerciale in fase di trattativa con la candidatura presentata, con assistenza per tutta la durata della ricerca.
- Verifica inserimento della candidatura.

Nell'ambito dei servizi offerti, EVERAP, in quanto Agenzia per il Lavoro autorizzata ed iscritta all'Albo Informatica, è tenuta al rispetto delle disposizioni stabilite dagli artt. 9 (comunicazioni a mezzo stampa, internet, televisione o altri mezzi di informazione) e 10 (divieto di indagini sulle opinioni e trattamenti discriminatori) del D.Lgs. 276/2003.

EVERAP inoltre adotta tutte le prassi e le cautele necessarie a garantire la protezione dei dati personali in conformità alla normativa vigente in materia.

Il personale di EVERAP è adeguatamente formato in proposito ed applica quotidianamente a tutti i livelli, nello svolgimento delle rispettive attività, le indicazioni e prescrizioni contenute discipline di riferimento; tale applicazione non segue meri adempimenti di legge ma risponde in concreto al rispetto di principi che EVERAP da sempre persegue come valori irrinunciabili nell'ambito del proprio "modus operandi".

TUTELA DELL'UTENTE

NON DISCRIMINAZIONE, RISERVATEZZA, PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Nell'ambito di tutti i servizi offerti, EVERAP, nella sua qualità di Ente Accreditato in Regione Veneto per i servizi al lavoro, è tenuta al rispetto delle disposizioni stabilite dagli artt. 9 (comunicazioni a mezzo stampa, internet, televisione o altri mezzi di informazione) e 10 (divieto di indagini sulle opinioni e trattamenti discriminatori) del D. Lgs. 276/2003.

EVERAP garantisce inoltre la piena conoscenza ed applicazione di tali disposizioni da parte di tutti i suoi collaboratori ed operatori nello svolgimento degli incarichi a cui ciascuno è addetto in base alle proprie mansioni e al proprio ruolo.

EVERAP si è inoltre dotata di una Privacy Policy, coerente con l'impianto normativo vigente alla luce del Reg. Ue 2016/679 (c.d. GDPR).

Il personale di EVERAP è adeguatamente formato e costantemente aggiornato in proposito; applica quotidianamente a tutti i livelli, nello svolgimento di ogni attività, le indicazioni e prescrizioni contenute nelle discipline di riferimento; tale rispetto, peraltro, non segue ad un mero adempimento di legge ma risponde in concreto al perseguimento dei principi a cui da sempre EVERAP tiene fede, considerandoli valori irrinunciabili nell'ambito del proprio "modus operandi".

SUGGERIMENTI E SEGNALAZIONI:

EVERAP, nell'ottica del miglioramento continuo, raccoglie suggerimenti e segnalazioni da parte dei propri utenti/clienti. A questo proposito garantisce l'opportunità di segnalare eventuali non conformità del servizio attraverso l'indirizzo e-mail info@everap.it.

Attraverso questo canale EVERAP gestisce eventuali reclami, provvede a registrarli e, se possibile, la segnalazione viene risolta con tempi di risposta rapidi (1/2 giorni lavorativi); in caso fossero necessari approfondimenti, il reclamo viene gestito entro 15 giorni lavorativi.

VALUTAZIONE GRADO SODDISFAZIONE CLIENTE:

È in fase di lavorazione l'individuazione degli indicatori di risultato ed in valutazione l'introduzione di una apposita customer satisfaction specifica per i destinatari di percorsi di Politica Attiva. La fase di progettazione della customer è ultimata. La somministrazione avverrà a partire dal secondo semestre del 2022.

EVERAP, nell'ottica del miglioramento continuo, raccoglie suggerimenti e segnalazioni da parte dei propri utenti e clienti.

A questo proposito è previsto che agli utenti venga consegnato, a chiusura dei percorsi attivati, un modulo di facile comprensione, idoneo a rilevare il grado di soddisfazione dei servizi erogati, ferma restando la possibilità di segnalare in forma libera eventuali non conformità del servizio attraverso l'indirizzo e-mail: info@everap.it.

In questi casi la non conformità viene gestita direttamente dalla Direzione Operativa che provvede a verificarne tutti i passaggi con i diretti interessati e a fornire le risposte più opportune al fine di recuperare la piena soddisfazione di utenti e clienti entro e non oltre il termine di 15 giorni lavorativi.

Inoltre consigliamo di consultare il sito www.everap.it che costituisce un canale di comunicazione costantemente monitorato e a disposizione di chiunque desideri entrare in contatto con l'azienda.

VALUTAZIONE GRADO SODDISFAZIONE E FEEDBACK

Al fine di tenere costantemente monitorato l'intero processo e servizio, EVERAP dedica un'accurata e attenta assistenza agli utenti affinché siano messi in condizione di beneficiare al meglio dei servizi offerti e di risolvere in tempo reale eventuali difficoltà o necessità derivanti dallo svolgimento delle normali attività.

La ricerca e selezione di personale coinvolge l'azienda nel suo insieme, la chiarezza e la limpidezza sono i valori portanti per ogni obiettivo, primo fra questi l'assistenza ed il rispetto continuo per gli utilizzatori e clienti.

Tutti coloro che usufruiscono del servizio hanno diritto alla miglior consulenza tecnico-commerciale in ogni fase operativa, compresa un'attenta attività di feedback del servizio offerto costituita da contatti e colloqui costanti con i profili professionali ricercati e aziende clienti.

La comunicazione e assistenza da parte di un team organizzato crea una sinergia diretta e mirata ad una collaborazione attiva e professionale per tutti gli utenti del servizio fornito da EVERAP.

Ogni cliente e utilizzatore ha la possibilità di affidarsi a uno qualsiasi dei funzionari di EVERAP per la definizione di soluzioni opportune e utili alle singole esigenze professionali e personali, mettendo in condizione gli utenti di monitorare costantemente la qualità del servizio ricevuto e di prevenire malintesi e disservizi.

Informazioni di contatto:

La Sede di EVERAP è ad Oriago di Mira (VE) in Via Ghebba 65 e il responsabile è il Signor Renato Quilichini.

Telefono 041/472233, fax 041/429456, e-mail info@everap.it.

Orari di apertura: dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 12,30 e dalle 14,30 alle 18,30.

La presente Carta dei Servizi è aggiornata al giorno 03 gennaio 2022.