

**COMUNICAZIONE AL PERSONALE N. 46
DEL 7 maggio 2019**

OPERATORI IN SERVIZIO PRESSO I TOURIST INFOPOINT

Oggetto: selezione tra gli operatori in servizio presso i Tourist Infopoint per n. 2 posizioni (part-time) da assegnare alla redazione web www.turismoroma.it; n. 2 posizioni (una full-time ed una part-time) di operatori social media di www.turismoroma.it; n. 1 posizione full time da assegnare al Contact Center 060608; n. 2 posizioni full-time di vendite e distribuzione all'interno del settore marketing, di nuova istituzione; n. 1 posizione full-time di operatore di redazione.

Il processo di riorganizzazione dei Tourist Infopoint, così come descritto nel Disciplinare del Dipartimento Turismo, Formazione e Lavoro allegato al contratto di affidamento servizi tra Roma Capitale e Zètema Progetto Cultura per il periodo 2017-2019, prevede - al termine della presente procedura di selezione, entro il 31 maggio 2019 - la chiusura di n. 2 ulteriori chioschi (Piazza Navona e Piazza Sonnino), con la conseguente riassegnazione di n. 8 operatori (n. 5 full-time e n. 3 part-time). L'Azienda intende quindi procedere ad un reperimento su base volontaria per la ricerca di:

A) n. 2 operatori (n. 2 part-time), che presteranno servizio come operatori della redazione web www.turismoroma.it presso la sede del Dipartimento Turismo, in Via di S. Basilio, 51.

B) n. 2 operatori (n. 1 full-time e n. 1 part-time) che presteranno servizio come

operatori social media presso la sede del Dipartimento Turismo, in Via di S. Basilio, 51.

C) n. 1 operatore (full time) che presterà servizio presso il Contact Center 060608 nella sede di via A. Benigni, 59.

D) n. 2 operatori (full time) per vendite e distribuzione all'interno del settore marketing che presteranno servizio presso la sede di via A. Benigni, 59.

E) n. 1 operatore redazione (full-time) che presterà servizio presso la redazione sita in via A. Benigni, 59.

PROFILI A) E B)

Descrizione delle attività, profili A) e B):

A) Gli operatori della redazione web www.turismoroma.it. presteranno le seguenti attività:

- fornire un'informazione turistica e culturale ad ampio raggio, attraverso la ricerca di nuovi canali e strumenti di comunicazione, consolidando una cultura multilingue, sia per le traduzioni che per la necessità di adattare i contenuti alle diverse culture;
- monitorare le nuove tendenze del mondo web (nuovi canali, nuovi strumenti, nuovi linguaggi, player per alleanze strategiche);
- sviluppare il lavoro redazionale attraverso una sempre maggiore integrazione sia con gli account ufficiali presenti sui social media che con la stampa tradizionale (ufficio stampa Zètema, uffici di promozione turistica del

Dipartimento Turismo);

- operare una profonda revisione del linguaggio utilizzato, rendendolo più fruibile agli utenti pur mantenendone inalterata la qualità e l'affidabilità.
- assicurare la partecipazione ad eventi di rilevanza culturale ed artistica, operando dirette sui social media e garantendo l'immediata diffusione dell'informazione.

B) Gli operatori social media svolgeranno, le seguenti attività:

- fornire un'informazione turistica e culturale accattivante, immediata, curiosa, adatta al linguaggio dei social media, consolidando una cultura multilingue, sia per le traduzioni che per l'adattamento dei contenuti alle diverse culture;
- gestire i canali social ufficiali di Turismoroma (Facebook, Twitter, Instagram e YouTube), sulla base di un piano redazionale settimanale, condiviso con la responsabile e il Dipartimento Turismo, finalizzato a favorire l'interesse e l'engagement sui social media. È necessario inoltre allacciare e mantenere rapporti con le redazioni web/social dei principali player presenti in città;
- seguire le tendenze e il sentiment generale espresso sui social media nei confronti delle attività turistiche e culturali della città di Roma, operando inoltre una targetizzazione dei contenuti pianificati, con particolare attenzione ai contenuti visuali (immagini, video, ecc.) che stimolano la condivisione;
- gestire la community, operando un continuo monitoraggio delle conversazioni sui social di turismoroma e su altri profili e gruppi di interesse; mantenere il dialogo con gli utenti, raccogliendo suggerimenti e proposte, riconoscendo le criticità e/o i contenuti offensivi e gestendone l'eventuale rimozione;
- integrare la propria comunicazione con quella operata dalla redazione web e dalla stampa tradizionale (ufficio stampa Zètema, uffici di promozione turistica del Dipartimento Turismo);

- assicurare la partecipazione ad eventi di rilevanza culturale ed artistica, operando dirette sui social media e garantendo l'immediata diffusione dell'informazione.

Attività di formazione, profili A) e B):

Le nuove attività, per entrambi i profili A) e B), saranno accompagnate da un adeguato processo formativo di seguito descritto. Esso agirà su competenze sia tecnico-specialistiche che trasversali, favorendo la condivisione e la comunicazione orizzontale e verticale.

La formazione sarà erogata in piccoli gruppi secondo un approccio multicanale che prevede sia addestramento interno in modalità on the job, formazione a distanza e webinar, formazione in aula con società specializzate con rilascio della relativa certificazione sia un approfondimento sulle competenze tecnico specialistiche differenziate per ruolo e sulle competenze trasversali comuni anche al ruolo di operatore social media al fine di consolidare una sinergia tra i due ruoli.

Formazione competenze tecniche per operatori redazione web: il piano si focalizza sulle seguenti competenze:

- strategia di comunicazione e redazione di un piano editoriale;
- web editing e utilizzo di programmi per la gestione di immagini (photoshop); cenni di rispettiva regolamentazione normativa;
- storytelling;
- perfezionamento competenze linguistiche (inglese – francese – spagnolo – tedesco);
- orientamento al cliente, lavoro in team, gestione del tempo.

Formazione competenze tecniche per operatori social media: il piano si focalizza sulle seguenti competenze:

- strategy, engagement & advertising;
- gestione della community;
- web editing e utilizzo di programmi per la gestione di immagini (photoshop);
- visual storytelling;
- perfezionamento competenze linguistiche (inglese – francese – spagnolo – tedesco);
- principi di fotografia, ripresa video e video editing per i social media;
- orientamento al cliente, lavoro in team, gestione del tempo.

Orario di lavoro, profili A) e B)

Gli orari di lavoro si svolgeranno, in via sperimentale, fino al 30 settembre 2019, su turni presso la sede di Via di San Basilio n. 51 secondo il modello allegato (all. n. 1). Si precisa che lo schema di turnazione di cui all'allegato n.1 potrà subire successive variazioni per esigenze di servizio.

L'attività lavorativa potrà prevedere anche servizi esterni sul territorio.

Livello di inquadramento, profili A) e B)

Livello di inquadramento riconosciuto è il C3 (Fascia II ,IV Livello, nuova declaratoria).

L'assegnazione all'ufficio redazione web e social non prevede il riconoscimento delle indennità legate ai servizi di vendita offerti nei Tourist Infopoints. Ai lavoratori che verranno selezionati, verrà riconosciuta, a titolo compensatorio, la stessa retribuzione accessoria prevista per l'attività di vendita presso i Tourist Infopoint: essa verrà conteggiata tenendo presente il totale degli incentivi di

vendita corrisposti nel 2017, suddivisi per il numero totale degli operatori.

PROFILO C)

Descrizione delle attività, profilo C).

L'operatore addetto al Contact Center 060608 fornisce informazione telefonica turistica e culturale in italiano e in lingua, effettua prenotazione e vendita di biglietteria per spettacoli ed eventi, svolge re-call per attività didattiche nei Musei Civici, esegue attività di back office correlate alle prenotazioni e alle vendite, formula risposta scritta a richieste di informazioni arrivate via email.

L'erogazione del servizio prevedrà un'evoluzione verso nuove modalità di relazione con gli utenti (e-mail, chat, ecc.) maggiormente conformi ai nuovi strumenti di interazione con l'utenza

Attività di formazione, profilo C).

Le attività previste dal profilo C), formazione per l'utilizzo della banca dati, per la vendita e la prenotazione on-line di biglietti di ingresso ai musei, mostre, teatri ed eventi, saranno accompagnate da un adeguato processo formativo, che agirà su competenze tecniche e trasversali, favorendo l'integrazione di competenze e la comunicazione orizzontale e verticale. In particolare verrà operata una fase di formazione "on-the-job", relativa alle attività già in essere presso il call center 060608: gestione delle prenotazioni delle attività culturali e didattiche; gestione delle prenotazioni delle attività di spettacolo previste presso la rete dei Musei Civici e presso altre sedi culturali e archeologiche o turistiche; elaborazione di statistiche relative ai servizi erogati dal call center 060608.

Orario di lavoro, profilo C)

L'orario di lavoro si svolge su turni per 36 ore settimanali su 4 giorni lavorativi come da turnazioni in vigore presso il servizio call center, presso la sede del Contact Center 060608 sita in via A. Benigni, 59.

Livello di inquadramento, profilo C)

Il livello di inquadramento di accesso riconosciuto per la posizione C) è il C2 (Fascia II, III Livello, nuova declaratoria).

L'assegnazione al Contact Center 060608 prevede il riconoscimento delle indennità legate ai servizi di vendita offerti dal servizio.

PROFILO D)

Descrizione delle attività, profilo D).

D) Operatore vendite e distribuzione all'interno del settore marketing.

- Riceve dal Responsabile di Struttura, di concerto con il Coordinatore, gli obiettivi di vendita e quindi di budget. Pianifica le azioni di promozione e vendita all'interno del proprio mercato obiettivo per garantire il raggiungimento degli obiettivi di budget, condividendoli con il proprio Coordinatore.
- Garantisce il presidio di tutti i canali di promozione e vendita all'interno del proprio mercato-obiettivo; compresi i canali di vendita online, garantendone anche l'aggiornamento delle informazioni in essi contenute, con una particolare attenzione al sito Roma Pass.
- Si interfaccia con l'unità tecnico amministrativa interna alla settore marketing per la gestione amministrativa dei clienti.

- Raccoglie feed back dal mercato e propone alla Settore Marketing nuove opportunità in termini di nuovi segmenti di mercato, nuovi clienti o nuovi canali di distribuzione.

Attività di formazione, profilo D).

Le attività previste dal profilo D) saranno accompagnate da un adeguato processo formativo, che agirà su competenze tecniche e trasversali, favorendo l'integrazione di competenze e la comunicazione orizzontale e verticale. In particolare verrà operata una prima fase di formazione "on-the-job", relativa alle attività di vendita e distribuzione già esistenti.

Successivamente verrà erogata una formazione specifica in base alle attività da svolgere in termini di analisi dei propri mercati-obiettivo e della ricerca di nuove opportunità di espansione del business.

E' richiesta una buona conoscenza della lingua inglese scritta.

Orario di lavoro, profilo D)

L'orario di lavoro sarà quello previsto per la sede di via Benigni dal lunedì al venerdì. Potranno essere richieste prestazioni straordinarie.

Livello di inquadramento, profilo D)

Il Livello di inquadramento di accesso riconosciuto per la posizione D) è il C3 (Fascia II, IV Livello, nuova declaratoria).

Ai lavoratori che verranno selezionati, verrà riconosciuta, a titolo compensatorio, la stessa retribuzione accessoria prevista per l'attività di vendita presso i Tourist Infopoint: essa verrà conteggiata tenendo presente il totale degli incentivi di vendita corrisposti nel 2017, suddivisi per il numero totale degli operatori .

PROFILO E)

Descrizione delle attività, profilo E).

E) Operatore Redazione.

- Aggiornamento di www.060608.it e tutte le sue sezioni. L'attività comprende il reperimento delle informazioni da fonti certificate e autorevoli e attività di verifica e ricerca in seguito a sollecitazioni e richieste interne (da Call center, Tourist Infopoint, altri uffici Zètema) o esterne (dipartimenti di Roma Capitale, MIBAC, altri soggetti pubblici e privati); realizzazioni di schede week end per bambini e schede complessive con chiusure/aperture musei durante le festività (25/01, 15/08, Pasqua ecc) ed eventi particolari.
- Inserimento dell'immagine fornita sui monitor presenti nei Tourist Infopoint.
- Aggiornamento di www.museiincomuneroma.it e di tutti i singoli siti museali appartenenti al Sistema Museale. L'attività comprende l'inserimento di *Eventi, Didattiche, Mostre, Spettacoli, News e Avvisi* e l'aggiornamento delle home page corrispondenti. Tali pubblicazioni comprendono anche l'attività di gestione delle immagini a corredo della scheda e delle gallerie oltre che dei documenti contenuti in cartella stampa. Saltuariamente vengono inserite nuove schede di opere oppure aggiornate quelle già presenti e l'inserimento di nuove sale e allestimenti. Gestione dei canali museali presenti su Tripadvisor che comprende la risposta alle domande poste dagli utenti.
- Aggiornamento di www.sovrintendenzaroma.it con inserimento *Di Eventi, Didattiche, Mostre, News e Avvisi* che hanno luogo nel patrimonio di Sovrintendenza; controllo e aggiornamento dell'home page. Tali pubblicazioni comprendono anche l'attività di gestione delle immagini a corredo della scheda e delle gallerie, dei documenti contenuti in cartella stampa. Saltuariamente devono essere modificate le schede dei luoghi.

- Aggiornamento sito scuole.museiincomuneroma.it con inserimento delle schede delle singole visite didattiche organizzate per le scuole. L'attività comprende l'inserimento delle locandine di promozione per le scuole e la modifica di schede già pubblicate
- Aggiornamento dei siti www.estateromana.comune.roma.it (giugno/settembre), www.eurekaroma.it, www.lafestadellamusicaroma.it, www.lafestadiroma.it, www.contemporaneamenteteroma.it con l'inserimento di schede attività.
- Aggiornamento sito www.technotown.it con l'inserimento del programma e i singoli laboratori.

Attività di formazione, profilo E).

Le attività previste dal profilo E) saranno accompagnate da un adeguato processo formativo, che agirà su competenze tecniche e trasversali, favorendo l'integrazione di competenze e la comunicazione orizzontale e verticale. In particolare verrà operata una formazione "on-the-job", relativa alle attività svolte dalla redazione e sopra descritte. Successivamente l'operatore di redazione verrà inserito in tutti i piani di formazione specifica che verranno previsti per la redazione web.

Orario di lavoro, profilo E)

L'orario di lavoro sarà quello previsto per la sede di via Benigni dal lunedì al venerdì.

Livello di inquadramento, profilo E)

Il Livello di inquadramento di accesso riconosciuto per la posizione E) è il C2

(Fascia II, III Livello, nuova declaratoria).

CARATTERISTICHE E REQUISITI RICHIESTI:

Profilo A): Operatore di redazione web www.turismoroma.it.

- attitudine alla comunicazione per i media digitali: capacità di trasmettere in maniera sintetica e puntuale con testi e immagini le informazioni turistico-culturali della città e gli eventi di maggiore rilevanza turistica; attitudine all'engagement degli utenti e alla loro soddisfazione;
- conoscenza e consuetudine dell'uso dei principali Social Network (Facebook, Instagram, Twitter), ottima capacità di scrittura anche creativa, propensione per l'innovazione e l'apprendimento di nuove tecnologie e strumenti;
- ottima conoscenza scritta della lingua inglese e di una seconda lingua tra francese, tedesco e spagnolo specificando di quale lingua si tratta;
- capacità relazionali, organizzative e di comunicazione, capacità di problem solving, forte spinta motivazionale e attitudine al lavoro di gruppo.

Profilo B): Operatore social media per www.turismoroma.it.

- conoscenza approfondita dei principali Social Network (Facebook, Instagram, Twitter), competenze di base di video e foto editing, ottima capacità di scrittura anche creativa, nonché una propensione per l'innovazione e l'apprendimento di nuove tecnologie e strumenti;
- capacità di utilizzo del social media; attitudine all'engagement degli utenti e alla loro soddisfazione;
- ottima conoscenza scritta della lingua inglese e di una seconda lingua tra

francese, tedesco e spagnolo specificando di quale lingua si tratta;

- capacità relazionali, organizzative e di comunicazione, capacità di problem solving, forte spinta motivazionale e attitudine al lavoro di gruppo.

Profilo C): Operatore Contact Center 060608

- capacità relazionali, organizzative e di pianificazione del lavoro per obiettivi; propensione all'innovazione e all'apprendimento di nuove competenze;
- buone conoscenze informatiche e attitudine verso l'utilizzo di software di raccolta, gestione ed elaborazione di dati;
- ottima conoscenza scritta della lingua inglese e di una seconda lingua tra francese, tedesco e spagnolo specificando di quale lingua si tratta;
- capacità relazionali, organizzative e di comunicazione, capacità di problem solving, forte spinta motivazionale e attitudine al lavoro di gruppo.

Profilo D): Operatore vendite e distribuzione all'interno del settore marketing

- capacità relazionali e di negoziazione, capacità organizzative e di pianificazione del lavoro per obiettivi;
- tecniche di vendita, anche tramite canali online e capacità di reporting e analisi dei dati di vendita;
- ottima conoscenza scritta della lingua inglese e di una seconda lingua tra francese, tedesco e spagnolo specificando di quale lingua si tratta;
- capacità relazionali, organizzative e di comunicazione, capacità di problem solving, forte spinta motivazionale e attitudine al lavoro di gruppo.

Profilo E): Operatore Redazione

- attitudine alla comunicazione per i media digitali; conoscenza e consuetudine

dell'uso dei principali Social Network (Facebook, Instagram, Twitter); ottima capacità di scrittura (anche creativa), di sintesi e comprensione del testo finalizzato a una comunicazione efficace e centrata sull'utente;

- capacità di utilizzare il pacchetto Office, i browser per la navigazione in rete, conoscenza delle dinamiche della rete internet; propensione per l'innovazione e l'apprendimento di nuove tecnologie e strumenti;
- ottima conoscenza scritta della lingua inglese e di una seconda lingua tra francese, tedesco e spagnolo specificando di quale lingua si tratta;
- capacità relazionali, organizzative e di comunicazione, capacità di problem solving, forte spinta motivazionale e attitudine al lavoro di gruppo.

MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DELLA SELEZIONE.

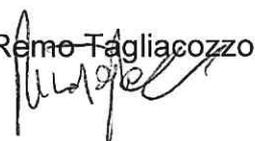
Per lo svolgimento della selezione la società nominerà un' apposita Commissione che procederà alla valutazione dei candidati attraverso un colloquio, al fine di verificare il possesso delle capacità tecniche e attitudinali idonee a ricoprire i ruoli richiesti nel presente avviso. Al colloquio verrà attribuito un punteggio numerico e la Commissione al termine dei colloqui formulerà la graduatoria di merito dei candidati che sarà formata dal punteggio conseguito da concorrenti.

Per tutti i 5 profili (A,B,C,D,E) in caso di adesioni inferiori al numero delle posizioni richieste, verrà applicato quanto previsto dal contratto integrativo.

In caso di adesione esclusiva di una unità part-time per una posizione full-time l'Azienda si rende disponibile all'ampliamento orario del lavoratore.

Gli operatori interessati ed in possesso dei requisiti richiesti potranno presentare la proprie candidature entro il 12 maggio p.v., al seguente numero di fax 0682077398 o tramite email all'indirizzo personale.direzione@zetema.it allegando un cv aggiornato e compilando la domanda fac-simile allegata e diversificata per posizione A), B), C), D) o E).

Cordiali Saluti.

Remo Tagliacozzo


Schema turni personale redazione web e social Turismo Roma

SETTIMANA 1

SETTIMANA 2

operatore	profilo	lun	mar	mer	gio	ven	sab	dom	lun	mar	mer	gio	ven	sab	dom
1	profilo 28,5h	R	R	R	R	8:30-18:30	9:00-19:00	9:00-19:00	R	R	9:00-19:00	9:00-19:00	9:00-19:00	R	R
	pausa pranzo					30 minuti	30 minuti	30 minuti			30 minuti	30 minuti	30 minuti		
2	profilo 28,5h	9:00-19:00	9:00-19:00	R	R	9:00-19:00	R	R	R	R	R	R	8:30-18:30	9:00-19:00	9:00-19:00
	pausa pranzo	30 minuti	30 minuti			30 minuti							30 minuti	30 minuti	30 minuti
3	profilo 36h	8:30-18:00	9:00-18:30	9:00-18:30	8:30-18:00	R	R	R	8:30-18:00	9:30-19:00	8:30-18:00	R	8:30-18:00	R	R
	pausa pranzo	30 minuti	30 minuti	30 minuti	30 minuti				30 minuti	30 minuti	30 minuti		30 minuti		
4	profilo 36h		8:30-18:00	8:30-18:00	9:30-19:00	9:00-18:30			9:30-19:00	8:30-18:00	9:30-19:00	8:30-18:00	R	R	R
	pausa pranzo		30 minuti	30 minuti	30 minuti	30 minuti			30 minuti	30 minuti	30 minuti	30 minuti			

SETTIMANA 3

SETTIMANA 4

operatore	profilo	lun	mar	mer	gio	ven	sab	dom	lun	mar	mer	gio	ven	sab	dom
1	profilo 28,5h	8:30-18:30	8:30-18:30	8:30-18:30	R	R	R	R	9:00-19:00	9:00-19:00	R	R	9:00-19:00	R	R
	pausa pranzo	30 minuti	30 minuti	30 minuti					30 minuti	30 minuti			30 minuti		
2	profilo 28,5h	R	R	9:00-19:00	9:00-19:00	9:00-19:00	R	R	8:30-18:30	8:30-18:30	8:30-18:30	R	R	R	R
	pausa pranzo			30 minuti	30 minuti	30 minuti			30 minuti	30 minuti	30 minuti				
3	profilo 36h	R	R	R	8:30-18:00	9:00-18:30	9:30-19:00	9:30-19:00	R	8:30-18:00	9:30-19:00	9:30-19:00	8:30-18:00	R	R
	pausa pranzo				30 minuti	30 minuti	30 minuti	30 minuti		30 minuti	30 minuti	30 minuti	30 minuti		
4	profilo 36h	9:30-19:00	9:30-19:00	8:30-18:00	R	8:30-18:00	R	R	R	R	R	8:30-18:00	9:00-18:30	9:30-19:00	9:30-19:00
	pausa pranzo	30 minuti	30 minuti	30 minuti		30 minuti						30 minuti	30 minuti	30 minuti	30 minuti