



BANDO PER IL CONFERIMENTO DI UNA BORSA LAVORO “DARIO FANTINATO” (III EDIZIONE, 2019/2020) IN COLLABORAZIONE CON IL CLUB “AMICI DI DARIO” E AIME-ASSOCIAZIONE IMPRENDITORI EUROPEI, PER LAUREATI O STUDENTI ISCRITTI A UN CORSO DI LAUREA MAGISTRALE ATTIVATO DAL DIPARTIMENTO DI ECONOMIA DELL’UNIVERSITA’ DEGLI STUDI DELL’INSUBRIA SUL TEMA “PROCEDURE E STRUMENTI PER IL RAFFORZAMENTO DEL CUSTOMER JOURNEY DELLA CLIENTELA”

(cod. bando DiECO015_2019_FANTINATO_TDG)

ART. 1 – OGGETTO

Il Club “Amici di Dario”, in collaborazione con l’ASSOCIAZIONE IMPRENDITORI EUROPEI–AIME (di seguito: AIME) e con il Dipartimento di Economia dell’Università degli Studi dell’Insubria (di seguito: il Dipartimento), indice un Bando per il conferimento di n. 1 (una) borsa lavoro per un valore complessivo di € 8.000 (euro ottomila/00), destinata a studenti e laureati meritevoli del Dipartimento di Economia che si distingueranno nella ricerca, nello studio e nella realizzazione di un progetto sul tema sopra riportato.

La borsa verrà erogata direttamente dal Club “Amici di Dario”. Il Dipartimento si impegna a dare massima diffusione al bando e supporterà la raccolta delle domande, la verifica dei requisiti e la stesura della graduatoria degli aventi diritto.

La decisione circa l’assegnazione della borsa sarà di competenza di una Commissione appositamente nominata, che sarà composta da un membro di AIME, un rappresentante della famiglia Fantinato, il Presidente del Club “Amici di Dario”, un rappresentante dell’azienda ospitante e un docente del Dipartimento.

ART. 2 – DESCRIZIONE DEL PROGETTO FORMATIVO

Lo stagista, coerentemente con il tema proposto, in stretto contatto con i vertici aziendali della TD Group Srl, dovrà sviluppare un progetto di marketing per accompagnare l’intero “customer journey” del cliente, dalla fase di contatto a quella di vendita del prodotto/servizio, sino al post vendita. Il progetto consentirà di avvicinarsi ed approfondire le principali attività che caratterizzano l’area commerciale della società e specificatamente:





- nell'ambito della divisione "Karcher Center", al fine di implementare un sistema di fidelizzazione della clientela tramite attività continua di remarketing;
- nell'ambito della divisione "Pulizie", per strutturare una procedura di gestione delle scadenze degli interventi periodici/calendarizzati;
- infine, con riferimento alla fidelizzazione della clientela, l'obiettivo sarà di quello di strutturare un processo informativo bi-univoco che consenta a Td Group di conoscere e applicare la miglior metodologia possibile per informare i clienti dei prodotti/servizi e delle opportunità commerciali a disposizione.

Ulteriori informazioni sulle attività previste sono riportate nell'Allegato 1, che costituisce parte integrante del presente Bando.

La sede prevalente di lavoro sarà Galliate Lombardo (VA).

ART. 3 – DESTINATARI

Possono partecipare alla selezione:

- laureati in possesso di titolo di Laurea Triennale (purché non iscritti a corsi di Laurea Magistrale presso altri Atenei) o di Laurea Magistrale, conseguite presso il Dipartimento di Economia dell'Università degli Studi dell'Insubria in data non antecedente ai 12 mesi dall'inizio dello stage;
- studenti iscritti al primo e al secondo anno di uno dei corsi di laurea magistrale attivati dal Dipartimento stesso.

ART. 4 – REQUISITI DI PARTECIPAZIONE E CRITERI DI FORMAZIONE DELLA GRADUATORIA DI MERITO

La formulazione della graduatoria di merito per l'erogazione della borsa lavoro verrà determinata dal punteggio complessivo P ottenuto come somma di tre elementi così identificati:

- titoli di studio e altre esperienze formative/lavorative, sulla base della documentazione presentata dal candidato (fino ad un massimo di 10 punti);
- colloquio motivazionale (fino ad un massimo di 20 punti);
- presentazione di una idea progettuale coerente con il progetto formativo descritto nell'art. 2 (fino ad un massimo di 20 punti).

Ai candidati si richiedono le seguenti capacità e competenze:

- conoscenza del funzionamento dei principali canali di comunicazione esterna;
- capacità comunicative, proattività e orientamento al risultato;
- l'organizzazione e metodo;
- la capacità di analisi e problem solving;
- intraprendenza ed entusiasmo.

Il colloquio motivazionale si svolgerà, indicativamente, a inizio settembre. In tale occasione, il candidato dovrà esporre alla Commissione la propria idea progettuale, con la modalità che riterrà più opportuna, ai fini della sua valutazione.

La graduatoria di merito sarà pubblicata all'Albo on line di Ateneo e sul sito di Ateneo nella sezione "Concorsi".

ART. 5 – MODALITÀ DI EROGAZIONE DELLA BORSA

Il valore complessivo della borsa verrà corrisposto come segue:

- € 3.000 lordo percipiente, nel corso dei 6 mesi di stage, erogati con quota mensile di € 500.



- € 5.000 lordo percipiente, erogati alla presentazione e conclusione progetto (marzo 2020).

Nel caso di interruzione anticipata dello stage o del mancato completamento del progetto, lo stagista non avrà diritto ad incassare gli importi ancora da regolare e relativi alle attività non svolte.

ART. 6 – MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA

La domanda di partecipazione deve essere redatta in carta libera, deve essere completa di una breve lettera di presentazione e motivazionale e corredata di *curriculum vitae* personale e formativo con indicazione di ogni titolo o certificazione che si ritiene utile a meglio illustrare le eventuali competenze e attività da svolgere, anche ai sensi dei requisiti richiesti di cui all'articolo 4.

La domanda di partecipazione al concorso dovrà essere presentata entro **venerdì 23 agosto 2019 ore 12:00**, attraverso una delle seguenti modalità:

- consegnata a mano presso il Servizio Orientamento e Stage del Dipartimento di Economia in via Monte Generoso, 71 – Varese, nei seguenti orari e giorni di apertura al pubblico:
 - lunedì, martedì, giovedì, venerdì: dalle 10.00 alle 12.00;
 - mercoledì dalle 14.00 alle 16.00;
- spedita a mezzo corriere o posta raccomandata con avviso di ricevimento. La domanda dovrà pervenire entro il termine perentorio indicato per la presentazione. A tal fine non farà fede il timbro e la data dell'Ufficio postale accettante ma la data di protocollazione della domanda presso il Servizio Orientamento e Stage del Dipartimento di Economia;
- firmata digitalmente e trasmessa a mezzo PEC all'indirizzo dipartimento.economia@PEC.uninsubria.it. I documenti informatici privi di firma digitale saranno considerati, in armonia con la normativa vigente, come non sottoscritti. Gli allegati alla PEC dovranno essere trasmessi in formato pdf;
- trasmessa a mezzo posta elettronica ordinaria all'indirizzo stage.economia@uninsubria.it.

La domanda dovrà essere sottoscritta con firma autografa, scansata e inviata allegando copia del documento d'identità. Non saranno accettate domande presentate tramite fax o copie fotostatiche.

Le domande pervenute oltre il termine stabilito per la ricezione e l'omissione della firma, per la quale non è richiesta l'autenticazione, in calce alla domanda, comportano l'esclusione dalla selezione.

Il Club "Amici di Dario" si riserva, prima della scadenza e a proprio insindacabile giudizio, la possibilità di prorogare il termine per la presentazione delle domande.

ART. 7 – RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

Responsabile del procedimento: Flavia Ingino, Servizio Orientamento e Stage del Dipartimento di Economia – Via Monte Generoso, 71 – 21100 Varese; telefono: 0332.395505; e-mail: flavia.ingino@uninsubria.it, stage.economia@uninsubria.it. Per informazioni gli interessati possono rivolgersi ai contatti sopra riportati.

ART. 8 – TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi del Regolamento dell'Unione europea 2016/679 (GDPR – General Data Protection Regulation), l'Università si impegna a rispettare il carattere riservato delle



informazioni fornite dal candidato. Tutti i dati forniti saranno trattati esclusivamente per le finalità di gestione della procedura selettiva e dell'eventuale gestione del rapporto di collaborazione nel rispetto delle disposizioni vigenti.

**ART. 9 – INFORMATIVA SULL'APPLICAZIONE DELLA NORMATIVA IN
TEMA DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE**

L'Università degli Studi dell'Insubria, in attuazione della Legge 6 novembre 2012 n. 190, recante "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione", ha adottato il proprio Piano Triennale per la prevenzione della corruzione e nominato il Responsabile per la prevenzione della corruzione.

Il Piano Triennale è pubblicato sul sito dell'Ateneo www.uninsubria.it, alla pagina <http://www4.uninsubria.it/on-line/home/naviga-per-tema/amministrazione-trasparente/articolo4719.html>.

Eventuali segnalazioni possono essere inviate all'indirizzo: anticorruzione@uninsubria.it

ART. 10 – NORME FINALI E PUBBLICAZIONE

Per quanto non previsto nel presente bando, si fa riferimento alle vigenti disposizioni legislative e regolamentari in materia.

La selezione pubblica e l'esito della selezione sono pubblicati all'Albo on line dell'Ateneo e sono reperibili nel sito web di Ateneo (www.uninsubria.it).

Varese, 19/06/2019

IL DIRETTORE

(f.to Prof.ssa Maria Pierro)

DATA DI PUBBLICAZIONE ALL'ALBO ON LINE **21/06/2019**

DATA DI SCADENZA DEI TERMINI **23/08/2019 ore 12**



Allegato 1 – Scheda progetto formativo

Presentazione azienda:

TD GROUP è una realtà aziendale che opera da più di vent'anni nei settori dei servizi integrati per le imprese e per la comunità.

TD Group ha acquisito negli ultimi anni diverse aziende allargando il proprio ambito a settori quali la depurazione, la fornitura di prodotto di detergenza e carta, la vendita e il noleggio di macchinari, la realizzazione di impianti elettrici, opere edili e di carpenteria ecc.

Peculiarità di TD Group è l'attenzione per la professionalità del suo personale, costantemente arricchito da attività di formazione e di aggiornamento.

Obiettivi formativi: seguire tutto il *customer journey* del cliente, dalla fase di contatto a quella di vendita del prodotto/servizio, sino al post vendita, ottimizzando precisi interventi periodici.

Al borsista sarà specificatamente assegnata la realizzazione di una progettualità complessiva in ambito marketing così riassumibile:

1. nell'ambito della divisione Karcher center: implementare un sistema di fidelizzazione della clientela tramite attività continua di remarketing, utilizzando sia mailing che social; inoltre dovrà attivarsi per proceduralizzare metodologie di up-selling e di cross selling, armonizzando tutti i mezzi di comunicazione on e off line in coerenza con tutti gli asset e le divisioni aziendali. Uno dei temi fondamentali della TD Group risiede oggi nell'estrema varianza di servizi/prodotti offerti: è pertanto necessario produrre un flusso continuo di informazioni in grado di consentire, sia ai commerciali che ai singoli clienti, di conoscere e opportunità offerte.
2. nell'ambito della divisione Pulizie: strutturare una procedura di gestione delle scadenze degli interventi periodici/ calendarizzati che tenga in considerazione tutti i diversi fattori in gioco (tempo di esecuzione, percorso, scadenze, situazione contratto/appalto).
3. nell'ambito della fidelizzazione della clientela: strutturare un processo informativo bi-univoco che consenta a Td Group di conoscere – e applicare - sempre la miglior metodologia possibile per informare i clienti delle opportunità, dei prodotti e dei servizi. Partendo da un unico mezzo, ipotizzare una diversificazione dei canali in linea con le reali esigenze del cliente e la necessaria tempestività richiesta dall'attività in proposta.

Il borsista sarà gradualmente accompagnato nelle attività tipiche di una realtà commerciale in forte crescita. La risorsa seguirà un percorso formativo e di orientamento volto ad approfondire le principali attività che caratterizzano l'area commerciale della società.



**INFORMATIVA AI SENSI DEL REGOLAMENTO GENERALE PER LA
PROTEZIONE DEI DATI - REGOLAMENTO UE 2016/679 E AL DECRETO
LEGISLATIVO N. 196/2003 E S.M.I.**

“CODICE IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI”

I dati personali forniti in relazione alla procedura di selezione per il conferimento di n. 1 (una) borsa lavoro destinata a studenti e laureati meritevoli del Dipartimento di Economia che si distingueranno nella ricerca, nello studio e nella progettualità sul tema “Procedure e strumenti per il rafforzamento del *customer journey* della clientela”, sono trattati in conformità al Regolamento Generale per la Protezione dei Dati - Regolamento UE 2016/679 e al Decreto Legislativo n. 196/2003 e s.m.i. “Codice in materia di protezione dei dati personali”.

La presente informativa è resa, ai sensi Regolamento Generale per la Protezione dei Dati - Regolamento UE 2016/679 a coloro che intendono partecipare alla suddetta procedura selettiva.

1. Titolare del Trattamento, Responsabile della protezione dei dati

Il Titolare del Trattamento è l'Università degli Studi dell'Insubria, nella persona del Magnifico Rettore, con sede legale in Varese (VA) Via Ravasi, 2, pec.ateneo@pec.uninsubria.it.

Gli Interessati possono rivolgersi al Responsabile della protezione dei dati per l'esercizio dei diritti previsti dal GDPR (artt. da 12 a 21) utilizzando il seguente indirizzo e-mail: privacy@uninsubria.it.

L'elenco aggiornato dei responsabili e degli autorizzati al trattamento è custodito presso la sede del Titolare del trattamento.

2. Oggetto del trattamento

Dati anagrafici, personali e particolari, di contatto (nome, cognome, data e luogo di nascita, CF residenza, cittadinanza italiana), dati fiscali e bancari, esiti concorso.

3. Finalità del trattamento cui sono destinati i dati

Accertamento della sussistenza dei requisiti richiesti per la partecipazione alla procedura di selezione per il conferimento di n. 1 (una) borsa lavoro destinata a studenti e laureati meritevoli del Dipartimento di Economia che si distingueranno nella ricerca, nello studio e nella progettualità sul tema “Procedure e strumenti per il rafforzamento del *customer journey* della clientela” e dell'assenza di cause ostative alla partecipazione.

4. Base Giuridica dei Trattamenti

La base giuridica del trattamento, ai sensi dell'art. 6, comma c) del GDPR, è la necessità di adempiere a un obbligo legale al quale è soggetto il titolare del trattamento.

5. Modalità del trattamento

La raccolta dei dati avviene nel rispetto dei principi di liceità, correttezza, pertinenza, completezza e non eccedenza in relazione ai fini per i quali sono trattati. I dati personali sono trattati in osservanza dei principi di liceità, correttezza e trasparenza, previsti dalla legge, con l'ausilio di strumenti atti a registrare e memorizzare i dati stessi e comunque in modo tale da garantirne la sicurezza e tutelare la massima riservatezza dell'interessato.

6. Periodo di conservazione dei dati

I dati personali inerenti l'anagrafica e i dati inerenti graduatorie o verbali sono conservati illimitatamente nel tempo anche per interesse storico in base agli obblighi di archiviazione imposti dalla normativa vigente (dpr 445/2000, d.lgs. 42/2004, dpcm 3 dicembre 2013).



7. Soggetti o categorie di soggetti ai quali i dati possono essere comunicati o che possono venire a conoscenza in qualità di Responsabili o Autorizzati

I dati trattati per le finalità di cui sopra verranno comunicati o saranno comunque accessibili ai dipendenti e collaboratori assegnati ai competenti uffici dell'Università degli Studi dell'Insubria.

L'Università può comunicare i dati personali di cui è titolare anche ad altre amministrazioni pubbliche qualora queste debbano trattare i medesimi per eventuali procedimenti di propria competenza istituzionale nonché a tutti quei soggetti pubblici ai quali, in presenza dei relativi presupposti, la comunicazione è prevista obbligatoriamente da disposizioni comunitarie, norme di legge o regolamento.

La gestione e la conservazione dei dati personali raccolti avvengono presso l'Università e/o presso fornitori di servizi necessari alla gestione tecnico-amministrativa che, ai soli fini della prestazione richiesta, potrebbero venire a conoscenza dei dati personali degli interessati nominati quali Responsabili del trattamento a norma dell'art. 28 del GDPR.

L'elenco completo ed aggiornato dei Responsabili del trattamento è conoscibile a mera richiesta presso la sede del titolare.

8. Trasferimento dati all'estero

Non sono previsti trasferimenti di dati all'estero.

9. Diritti dell'Interessato

Questi sono i diritti esercitabili nei confronti dell'Università degli Studi dell'Insubria (Titolare del trattamento):

- diritto di accesso ai propri dati personali ed a tutte le informazioni di cui all'art.15 del GDPR;
- diritto di rettifica dei propri dati personali inesatti e l'integrazione di quelli incompleti;
- diritto di cancellazione dei propri dati, fatta eccezione per quelli contenuti in atti che devono essere obbligatoriamente conservati dall'Università e salvo che sussista un motivo legittimo prevalente per procedere al trattamento;
- diritto alla limitazione del trattamento ove ricorra una delle ipotesi di cui all'art. 18 del GDPR;
- diritto di opporsi al trattamento dei propri dati personali, fermo quanto previsto con riguardo alla necessità ed obbligarietà del trattamento ai fini dell'instaurazione del rapporto;
- diritto di revocare il consenso eventualmente prestato per i trattamenti non obbligatori dei dati, senza con ciò pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca.

Per l'esercizio di questi diritti l'Interessato può rivolgersi al Responsabile della protezione dei dati inviando la richiesta via mail all'indirizzo privacy@uninsubria.it.

10. Reclamo

L'Interessato ha inoltre diritto di avanzare un reclamo al Garante per la Protezione dei Dati Personali (www.garanteprivacy.it) o all'Autorità Garante dello Stato dell'UE in cui l'Interessato risiede abitualmente o lavora, oppure del luogo ove si è verificata la presunta violazione, in relazione a un trattamento che consideri non conforme.

11. Obbligatorietà o meno del conferimento dei dati

Il conferimento dei dati è obbligatorio, pertanto l'eventuale rifiuto a fornirli comporta l'esclusione dalla procedura concorsuale.