Carl Zeiss Vision Italia fa parte di Carl Zeiss AG, azienda multinazionale tedesca rinomata a livello mondiale per la produzione di strumenti ottici e optoelettronici. Fondata nel 1846 da Carl Zeiss a Jena, in Germania, l'azienda ha una lunga storia di innovazione e qualità nel campo dell'ottica.

Carl Zeiss Vision si concentra principalmente sulla produzione di lenti oftalmiche e soluzioni visive avanzate. La filiale italiana è responsabile della distribuzione e del supporto dei prodotti Zeiss nel mercato italiano, offrendo una gamma di lenti per occhiali che vanno dalle lenti monofocali alle lenti progressive, oltre a soluzioni personalizzate per soddisfare le esigenze specifiche dei clienti.

Carl Zeiss Vision Italia collabora con ottici e professionisti del settore per garantire che i suoi prodotti siano all'avanguardia e rispondano alle esigenze di un mercato in continua evoluzione.

Stage area Optometria – Technical Customer Care Intern

Siamo alla ricerca di una risorsa da inserire in stage con l'obiettivo di supportare il team Customer Service nelle attività di consulenza tecnica, gestione degli ordini e assistenza post-vendita. La figura affiancherà i colleghi in un contesto strutturato e orientato al cliente, contribuendo a garantire un servizio efficiente, preciso e di qualità lungo tutto il ciclo di assistenza.

Cosa farai

Consulenza tecnica al portatore

- Supporterai il team nella consulenza tecnica di primo e secondo livello verso ottici e centri ottici, contribuendo a rispondere a richieste legate a lenti, parametri e utilizzo
- Collaborerai nella comprensione e valutazione delle esigenze visive del portatore, analizzando le informazioni ricevute (tipo di lente, parametri, abitudini visive, criticità riportate)
- Affiancherai i colleghi senior nella gestione di casi di mancato adattamento o discomfort, proponendo possibili soluzioni (variazioni di design, poteri, parametri, consigli di utilizzo)

Gestione degli ordini nei sistemi informatici

- Supporterai l'inserimento, la verifica e l'aggiornamento degli ordini nei sistemi gestionali aziendali, controllando la correttezza dei dati e parametri (anagrafiche, codici prodotto, parametri tecnici, quantità, condizioni commerciali, indirizzi di spedizione)
- Monitorerai lo stato di avanzamento degli ordini, supportando anche la comunicazione verso il cliente in caso di anomalie o ritardi
- Collaborerai alla gestione di modifiche e cancellazioni ordine nel rispetto delle procedure e delle tempistiche aziendali

Post-vendita: resi, reclami e mancato adattamento

- Contribuirai alle attività di post-vendita, supportando la gestione di resi, reclami e segnalazioni di mancato adattamento
- Aiuterai nella valutazione e analisi preliminare delle informazioni relative ai casi (motivo del reso, parametri iniziali, utilizzo, tempi di insorgenza del problema, eventuali errori di ordine o montaggio)

ZEISS classification: Restricted

- Collaborerai in modo proattivo con il team per individuare la soluzione più adeguata (nuovo ordine, sostituzione, nota di credito, consulenza tecnica aggiuntiva)

Requisiti ideali

- Corso di laurea in Optometria o discipline affini, interesse a svolgere uno stage curriculare
- Conoscenze di base di ottica e optometria (lenti oftalmiche, lenti a contatto, sistemi visivi, adattamento)
- Interesse per attività di consulenza tecnica e supporto al cliente
- Ottime capacità comunicative, predisposizione al contatto con il cliente e attitudine all'ascolto
- Capacità di lavorare in team
- Attenzione al dettaglio, precisione e affidabilità nella gestione operativa
- Approccio organizzato e capacità di gestire più attività contemporaneamente

Chi cerchiamo

Cerchiamo una persona proattiva, precisa e orientata al cliente, con interesse a sviluppare competenze sia tecniche sia relazionali. È importante avere una buona capacità di ascolto e la volontà di comprendere a fondo le esigenze del cliente, andando oltre la richiesta esplicita per contribuire a individuare la soluzione più adatta.

La risorsa dovrà essere in grado di muoversi tra attività operative e ragionamento tecnico, mantenendo attenzione alla qualità del servizio e alla correttezza delle informazioni gestite.

Cosa ti offriamo

- Un'esperienza formativa concreta all'interno di un team Customer Service strutturato
- Coinvolgimento diretto in attività di consulenza tecnica e assistenza al cliente
- Opportunità di apprendere il flusso completo di gestione ordine e post-vendita
- Affiancamento continuo da parte di professionisti del settore
- Un ambiente dinamico che favorisce apprendimento e crescita professionale

Il percorso

Questa esperienza è ideale per chi desidera sviluppare competenze nel mondo dell'optometria applicata al servizio clienti e comprendere le dinamiche operative e tecniche legate alla gestione del cliente. Nel tempo, il percorso può evolvere verso ruoli specialistici in ambito tecnico, customer care avanzato o supporto professionale al canale ottico.

- Sede di lavoro: Castiglione Olona (VA). La sede di lavoro non è facilmente raggiungibile con i mezzi.
- Orario: 8 ore giornaliere, dal lunedì al venerdì, con una riduzione oraria settimanale di 2 ore.
- Contratto: stage curriculare full-time di 6 mesi.

Diversity is a part of ZEISS. We look forward to receiving your application regardless of gender, nationality, ethnic and social origin, religion, ideology, disability, age or sexual orientation and identity.

Carl Zeiss Vision Italia S.p.A.
Via S. e P. Mazzucchelli, 17
21043 Castiglione Olona (VA) Italia

Telefono: +39 0331 851 111
Fax: +39 0331 851 720
Web: www.zeiss.it/vision

Capitale Sociale Euro 2.770.248 i.v.
C.F., P. IVA e Registro Imprese 02142330121
C.C.I.A.A. Nr. 233369 – N. Mecc. VA 037815

ZEISS classification: Restricted

Carl Zeiss Vision Italia S.p.A.
Via S. e P. Mazzucchelli, 17
21043 Castiglione Olona (VA) Italia

Telefono: +39 0331 851 111
Fax: +39 0331 851 720
Web: www.zeiss.it/vision

Capitale Sociale Euro 2.770.248 i.v.
C.F., P. IVA e Registro Imprese 02142330121
C.C.I.A.A. Nr. 233369 – N. Mecc. VA 037815

ZEISS classification: Restricted