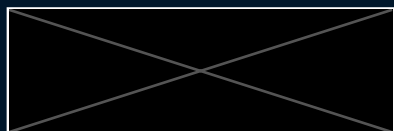




Informazioni personali



Competenze

○ Gestione community digitale per IQOS, moderazione commenti e social media

○ Presentazione e visualizzazione dati con Excel e PowerPoint per clienti e stakeholders.

○ Strategia digitale e miglioramento continuo delle performance.

○ Analisi dati e ottimizzazione processi con certificazione Six Sigma Yellow Belt.

Lingue

○ INGLESE

Luca Mezzina

Professionista esperto nella gestione digitale e nell'ottimizzazione dei processi, con solida esperienza come Community Manager per il brand IQOS di Philip Morris. Competenze avanzate in analisi dati, visualizzazione con Excel e PowerPoint, e miglioramento continuo grazie alla certificazione Six Sigma Yellow Belt. Abile nello sviluppo di strategie digitali, moderazione dei contenuti e gestione delle interazioni online, con un focus sull'efficienza e sull'engagement del cliente.

Esperienza lavorativa

Impiegato di magazzino, ILVA S.P.A., Taranto

novembre 2004 - dicembre 2018

- Utilizzavo un sistema di gestione delle scorte (COILS) computerizzato per tenere traccia del materiale in magazzino e della loro ubicazione.

Agente di call center, Teleperformance, Taranto

luglio 2020 - novembre 2021

- Ho assistito i clienti nella configurazione dei prodotti PMI IQOS e nella risoluzione dei problemi al telefono come agente del call center.

Supervisore, TP, Taranto

dicembre 2021 - dicembre 2022

- Ho gestito con successo un team di 15 rappresentanti del servizio clienti in un call center ad alto volume per conto di PMI IQOS

Community Manager, TP, Taranto

gennaio 2022 - Presente

- Ho sviluppato solide relazioni con i clienti fornendo informazioni e soluzioni tempestive e accurate alle loro richieste nel mondo Digital di PMI IQOS analizzando i dati e i processi attivi.

Formazione scolastica

Perito Informatico, Pacinotti (Diploma Tecnico)

giugno 2001 - Presente

Competenze scolastiche: Informatica, Sistemi, Statistica, Elettronica. Sviluppo di Software base e conoscenza dei sistemi di calcolo.

Learn To Six Sigma, TP (Yellow Belt)

ottobre 2023 - Presente

Six Sigma Yellow Belt Certification Conseguimento della certificazione Six Sigma Yellow Belt, con competenze acquisite nell'ottimizzazione dei processi aziendali, risoluzione dei problemi utilizzando il ciclo DMAIC (Definire, Misurare, Analizzare, Migliorare, Controllare) e contributo al miglioramento continuo delle operazioni aziendali. Approfondita comprensione delle tecniche di base per la riduzione delle inefficienze e l'aumento della qualità.

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali presenti nel CV ai sensi dell'art. 13 d.lgs. 30 giugno 2003 n. 196 e dell'art. 13 GDPR 679/16.