

**FORMATO EUROPEO
PER IL CURRICULUM**

VITAE



INFORMAZIONI PERSONALI

Nome
Indirizzo
Telefono
Fax
E-mail
C.F.
Nazionalità

BRUNELLA DI DONNA



Italiana

Luogo e data di nascita

TARANTO 26/11/82

ESPERIENZA LAVORATIVA

Dall' 08/06/2015 al 04/06/2022

• **Impiegata**

• **LINKEM S.p.A.**

Operatore Customer Care di 1* livello generalista (assistenza amministrativa, tecnica e commerciale)

Operatore Customer Care di 2* livello (assistenza amministrativa e commerciale)

Operatore specializzato Amministrativo.

Assistenza e vendita servizi internet senza linea fissa

CCNL

Da Novembre 2012 a.
Novembre 2013

• **MEDIASET PREMIUM**

Supervisore Team Leader per attività di CRM, Prevention, Retention e Back Office.

CCNL

Da Gennaio 2012 a.
Novembre 2012

• **MEDIASET PREMIUM**

Operatore Customer Care di 1* livello generalista (assistenza amministrativa, tecnica e commerciale)

Assistenza e vendita servizi pay tv

CCNL

Dal 05/2005 a tutt'oggi

• **STUDIO LEGALE DOTT. SSA BIANCO C.**

Collaboratrice / Procacciatore per disbrigo pratiche di patronato.

Dall' 01/04/2008 al 31/10/2008

• **PROVINCIA DI TARANTO TARANTO ISOLA VERDE S.p.A**

Tirocinio formativo di impianti fotovoltaici, finanziamenti e gare d'appalto.

• **CASA EDITRICE RUSCONI CONDE NAST**

Centralinista outbound per vendita di spazi publiredazionali

Dall' 01/09/2002 all'
01/07/2007

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

• **dal 1996 al 2002**

Diploma in ragioneria presso I.T.C.S. V.Bachelt indirizzo I.G.E.A.

MADRELINGUA

ALTRE LINGUA

- Capacità di lettura
- Capacità di scrittura
- Capacità di espressione orale

CAPACITÀ E COMPETENZE

RELAZIONALI

Vivere e lavorare con altre persone, in ambiente multiculturale, occupando posti in cui la comunicazione è importante e in situazioni in cui è essenziale lavorare in squadra (ad es. cultura e sport), ecc.

CAPACITÀ E COMPETENZE

ORGANIZZATIVE

Ad es. coordinamento e amministrazione di persone, progetti, bilanci; sul posto di lavoro, in attività di volontariato (ad es. cultura e sport), a casa, ecc.

CAPACITÀ E COMPETENZE

TECNICHE

Con computer, attrezzature specifiche, macchinari, ecc.

CAPACITÀ E COMPETENZE

ARTISTICHE

Musica, scrittura, disegno ecc.

ITALIANA

INGLESE

Buono
Buono
Buono

FRANCESE

buono
buono
buono

Spirito di gruppo, capacità di adeguarsi ad ambienti multiculturali, buona capacità di comunicazione per il raggiungimento degli obiettivi.

Acquisite tecniche di vendita, marketing, di team leadership, customer satisfaction, gestione team

Coordinamento e gestione di circa 120 risorse per le attività sia in bound (CRM) che in out bound, Prevention, Retention e BO), monitoraggio delle loro attività, presidio dei livelli di performance del servizio attraverso feedback effettuati in doppia cuffia, interfaccia con la società committente relativamente all'andamento delle attività stesse ed ai feedback sul prodotto.

Conseguimento ECDL presso Istituto Masterform sito in Taranto tramite Regione Puglia.

Gestione dei vari programmi e monitor, dei volumi di chiamata in entrata, gestite e traboccate, SLA % e AR%.

CANTO

San Remo nuove proposte Anno Accademico 2002

CAPACITÀ E COMPETENZE PERSONALI

*Acquisite nel corso della vita e della
carriera ma non
necessariamente riconosciute da
certificati e diplomi ufficiali.*

Consapevolezza di me stessa,
orientamento all'obiettivo
strettamente connesso alla
gestione delle proprie
emozioni per ricavarne
energia, anche nei momenti
difficili.

Autorizzo, ai sensi della LEGGE 675/96 - LEGGE 196/2003, al trattamento dei dati trasmessi per qualsiasi attività di selezione.

Confido in una Vs. cortese risposta, anticipatamente ringrazio

Distinti saluti

TARANTO,

In fede

Brunella Di Donna

Brunella Di Donna

Dettagli personali

Data di nascita: 1982-11-26

Livello di istruzione più elevato: Scuola Secondaria di II livello (Superiori)

Patente di guida: B

Total years of experience: 22

Esperienza lavorativa

Customer Care Inbound Operatrice Telefonica Inbound

Linkem SpA-Taranto, Puglia
giugno 2015 a giugno 2022

ASSISTENZA CLIENTI INBOUND

- Customer Care Generalist Inbound amministrativo, tecnico e commerciale
- Customer Care Specialist Inbound Amministrativo e Vommerciale
- Specialist Amministrativo.

Recupero Crediti

Back Office

Front Office

Team Leader e Supervisore del Customer Care Inbound Assistenza clienti Inbound Amministrativo - Tecnico - Commerciale

MEDIASET PREMIUM SpA-Taranto, Puglia

- Team Leader / Supervisore Call Center Inbound per attività di assistenza clienti Amministrativo, Tecnico e Commerciale.
- Team Leader Call Center Inbound per attività di Prevention e Retention.
- Team Leader Call Center Inbound per attività di Back Office, Front Office e Recupero Crediti.
- Customer Care Inbound Call Center Inbound Assistenza clienti Inbound Customer Service

Impiegata Amministrativa Contabile

Sitad Pool srl-Taranto, Puglia

Impiegata amministrativa contabile.

Addetta alle vendite dirette di impianti di depurazione acque e costruzione piscine.

Operatrice Call Center Outbound

Condé Nast SpA-Taranto, Puglia

CUSTOMER CARE OUTBOUND

- Sales e Prospect di spazi pubbliredazionali per la Casa Editrice Conde' Nast - Rusconi

Customer Care Inbound Operatrice Call Center Inbound Assistenza clienti Inbound Customer Service

MEDIASET PREMIUM SpA-Taranto, Puglia

ASSISTENZA CLIENTI INBOUND

- Customer Care Generalist Inbound amministrativo, tecnico e commerciale
- Customer Care Specialist Inbound amministrativo e commerciale
- Specialist Amministrativo.

Recupero Crediti

Back Office

Front Office

Operatrice Customer Care Inbound

Gruppo Hera-Taranto, Puglia

ASSISTENZA CLIENTI INBOUND

- Customer Care Inbound Specialist amministrativa e commerciale per servizi di Acqua, Luce e Gas.

Istruzione e Formazione

diploma in Ragioneria

V. Bachelet - Taranto, Puglia

Competenze

- Call center
- Comunicazione
- Competenze informatiche
- Risoluzione dei conflitti
- Servizio clienti
- Immissione dati
- Microsoft Office
- Risoluzione dei problemi
- Dattilografia
- Project management
- Back office
- Front Office
- Gestione reclami
- Attività amministrative
- Supporto tecnico
- Supporto clienti
- Strategie commerciali
- Vendita outbound
- B2B
- Esperienza di segreteria

- Segretaria
- Gestione tempi
- CRM software
- Oracle
- customer satisfaction
- Welcome
- Prevention
- Retention
- Recupero crediti
- Team leader
- Supervisore
- In bound
- Out bound
- Upselling
- Gestione risorse
- Assistenza clienti via chat
- Satisfaction
- Flussi di chiamata
- Vendite dirette
- Capacità di comunicazione
- Inglese
- Vendita telefonica
- Time management
- Competenze organizzative
- Vendite
- Data entry
- Gestione dello stress
- Gestione team
- KPI aziendali
- Assistenza clienti
- Gestione reclami
- Sicurezza
- Academy inbound
- Supporto di rete
- Esperienza telecomunicazioni
- Welcome call
- Funzionamento del computer
- Oracle
- Software troubleshooting
- Salesforce

- CRM software
- SAP CRM
- Gestione della posta cartacea e elettronica, in entrata e in uscita.
- Gestione organizzativa (+10 anni)
- Multitasking
- Posta elettronica (+10 anni)
- E-learning
- Gestione cassa
- Sofrtwd (+10 anni)
- software gestionale
- software di contabilità
- Uso piattaforma e-learning
- Gestione vendite
- Gestionale
- Gestione cassa
- Reportistica gestionale
- Gestione del gruppo

Lingue

- Italiano - Madrelingua
- Inglese - Fluente
- Francese - Fluente

Certificazioni e licenze

ECDL

oggi

- Conseguimento PATENTE EUROPEA DEL COMPUTER

Attestato HACCP

oggi

Attestato conseguito presso la Confcommercio di Taranto

Patente B

- Patente B

Attestato Academy Inbound Heracom

oggi

- Attestato 211protd2407613-1_academy inbound hera Conseguito nell' ambito della tipologia formativa professionale.

Codice progetto 211PROTD2407613

1 ACADEMY INBOUND HERA

Attestato Sicurezza sul Lavoro

oggi

- **FORMAZIONE GENERALE**

Fornire le principali nozioni sugli aspetti della salute e sicurezza dei lavoratori nei luoghi di lavoro, obblighi da rispettare e divieti, per la prevenzione dei possibili rischi presenti durante l'attività lavorativa, così come previsto dall'art. 37 del D. Lgs. 81.08

- **MODUS GENERALE**

Concetti di :

Rischio

Danno

Prevenzione

Protezione

Organizzazione della prevenzione aziendale.

Diritti, doveri e sanzioni per i vari soggetti aziendali .

Organi di vigilanza, controllo e assistenza..

Certificato di primo soccorso

oggi

- **Conseguimento Primo Soccorso**

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi dell'art. 13 D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 e dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679.