

# ERIKA PAGAZZO



data di nascita 06/11/1974

cell +39 347691230

nazionalita' Italiana

indirizzo mail ~~erika.pagazzo@unite.it~~

pec ~~erika.pagazzo@unite.it~~

indirizzo ~~Via Cesare Battisti, 246 - 74121 Taranto (TA)~~

patente B

*Team work e Team leader con ottime capacità di gestione di equipe, amministrative e contabili con ottimi risultati in squadre numerose. Riuscita nel raggiungimento degli obiettivi aziendali e problem solving con strategia orientata alla riuscita del progetto. OTTIMI RISULTATI IN COMUNICAZIONE PUBBLICA, DI RAPPRESENTANZA E SU DELEGA. Dinamica e propensa alla leadership.*

## ESPERIENZA

15/02/2003 - 31/07/2015

**Team leader** Avio Aero General Electric, Rivalta (TO), Italia

Project manager

- Definizione di modalità operative finalizzate al raggiungimento degli obiettivi assegnati.
  - Contabilità e gestione logistica.  
Logistica integrata e meccanizzata.
  - Gestione e controllo salute e sicurezza sul lavoro.
  - Amministrazione di equipe e gestione del personale.
  - Ascolto attento di indicazioni e richieste, procedendo alla proposta di azioni mirate.
  - Utilizzo di metodologie comunicative capaci di facilitare la relazione con i diversi interlocutori.
  - Pianificazione delle attività lavorative nel rispetto delle tempistiche richieste.
  - Gestione del carico di lavoro affidato mantenendo calma e equilibrio.
  - Esecuzione di attività al di fuori del proprio ruolo per supportare colleghi e struttura.
  - Proposta ed esecuzione di attività capaci di completare e facilitare il lavoro assegnato.
  - Tenuta della contabilità ordinaria e semplificata dell'azienda e pratiche fiscali.
- Formazione nuove leve e gestione della sicurezza in coordinamento con reparti affini e afferenti

15/02/2021 - 31/07/2022

**Coordinatore amministrativo** Asl Città di Torino, Torino, Italia

- Comunicazione delle prenotazioni dei clienti al personale competente.
- Proposta di un servizio di qualità con grande attenzione al cliente.
- Pianificazione delle attività lavorative nel rispetto delle tempistiche richieste e gestione partnership.
- Esecuzione rapida e precisa delle attività assegnate.
- Esecuzione di attività al di fuori del proprio ruolo per supportare colleghi e struttura.
- Gestione delle pratiche e delle comunicazioni online con gli enti.
- Controllo dei movimenti bancari, degli incassi e pagamenti.
- Gestione autonoma della contabilità generale e della contabilità clienti e fornitori.



- Collaborazione nelle operazioni di contabilità ordinaria dell'azienda e gestione contratti.

**02/10/2023 - 30/11/2024**

**Operatore call center inbound/outbound Teleperformance, Taranto, Italia**

- Inserimento dati in database, controllo e gestione della documentazione contrattuale.
- Comprensione immediata delle esigenze del cliente in modo da ridurre i tempi di attesa, snellire le procedure e individuare soluzioni congrue in tempi adeguati.
- Gestione delle controversie nei canali telefonici, e-mail e chat con empatia e professionalità assicurando il cliente ed evitando ulteriori conflittualità.
- Contatto telefonico con finalità di fidelizzazione, cross-selling e up-selling.
- Erogazione di informazioni contrattuali o commerciali su servizi aggiuntivi, offerte speciali e promozioni.
- Servizio di assistenza all'utenza con informazioni contrattuali o commerciali.

Persuasione e problem solving.

Capacità di pianificazione e organizzazione

Ottima capacità di negoziazione

Ottimo uso pc.

Esperienza e formazione in comunicazione efficace.

Operativa e informazione continua competenze leadership e comunicazione efficace

Elaborazione dati per standard di efficienza

**10/09/2024-25/10/2024**

Cattedra per convocazione supplenza breve presso "I.C. Pertini" Taranto Paolo V scuola primaria con responsabilità di insegnamento tutte le materie

Gestione della classe con provenienza in formazione in entrata a livelli diversi.

Raggiungimento obiettivo di allineamento formazione di base.

**14/01/2024-17/01/2024**

Cattedra per supplenza breve presso "Liceo linguistico Calò" Taranto, sede di Manduria, Grottaglie Taranto

Scuola di secondo grado per supplenza "Laboratorio arti figurative", "Discipline grafico-pittoriche".

Obiettivo allineamento degli studenti al programma e sollecito interesse degli stessi con applicazione di comunicazione e coinvolgimento adeguato e allineato alla Classe docente già in forze. I ragazzi si sono sentiti ascoltati, accolti e coinvolti. Conferito su indicazioni di stimolo con il coordinatore preposto

REGRESSE: AMMINISTRAZIONE POSTE ITALIANE, GESTIONE COMUNICAZIONE AMBITO METALMECCANICA, AUTOMOTIVE, GESTIONE RAPPORTI SINDACALI IN CONTESTI DI AZIENDE MULTINAZIONALI AMBITO SPAZIO, AEROSPAZIO, LOGISTICA, ESPERIENZA RAPPORTI SINDACALI AMBITO METALMECCANICA PER CONTO DI PARTE SOCIALE, ESPERIENZA IN ATTIVITÀ SINDACALI PER TAVOLI DI CONTRATTAZIONE DI PRIMO SECONDO LIVELLO PER CONTO AZIENDA CON OTTIMI RISULTATI AMBITO AUTOMOTIVE. ESPERIENZA FREELANCER IN ESTETICA E BENESSERE, ORGANIZZAZIONE EVENTI E CURA DELL'IMMAGINE PUBBLICA LEGATA AL CONTESTO, ESPERIENZA AMBITO SICUREZZA SUL LAVORO E GESTIONE CONTENIMENTO COSTI AI FINI DELLA GESTIONE DEL BILANCIO, ESPERIENZA IN LOGISTICA INTEGRATA E MECCANIZZATA IN COORDINAMENTO SETTORE IMPORT-EXPORT, GESTIONE FORNITORI E RAPPORTI CLIENTI.

## **ISTRUZIONE E FORMAZIONE**

**Tecnico Della Grafica E Della Pubblicità Titolo  
equivalente ITS F.S. Cabrini, Taranto, Italia** • Borsa di  
studio International College of Art and Sciences (MI) •

Formazione continua in Comunicazione, Marketing e  
gestione del conflitto in corso.  
03/09/1990 - 01/09/1995

**Scienze della Formazione Titolo equivalente**, International school Corporation Torino, Italia 27/05/2003 - 27/05/2004 ·

**OPERATORE INFANZIA**

rilasciata da EDUCATION BIMBINSIEME

**Professionista della bellezza e del Benessere Titolo equivalente Accredimento Cidesco** Centro Europeo di

Formazione, Novara, Italia 12/11/2018 - 03/03/2020 · Certificazione OPERATORE IMMAGINE ED ESTETICA

rilasciata da C.E.F. Centro Europeo Di Formazione.

· Master in MAKE UP ARTIS

· Master in NAIL ART

· IMMAGINE

· Benessere

**Negoziatore E Comunicazione Efficace** Federico II di Napoli, Napoli, Italia 22/08/2022 - 14/12/2022 · Certificazione

Negoziatore e Comunicazione Efficace

rilasciata da Università Federico II di Napoli

**BLSD** adulto e pediatrico 21/07/2023 presso Ergomed, Massafra (TA)

**Uso Del Tablet** Scuola di Alta Formazione Moscati, San Lorenzo del Vallo (CS), Italia 01/08/2023 - 24/09/2023 ·

Certificazione Informatica USO DEL TABLET

rilasciata da Scuola di Alta Formazione Moscati

**Uso Della Lim** Scuola di Alta Formazione Moscati, San Lorenzo del Vallo (CS), Italia 01/08/2023 - 15/09/2023 ·

Certificazione Informatica USO DELLA LIM

rilasciata da Scuola di Alta Formazione Moscati San Lorenzo del Vallo (CS)

**Strumenti Informatici** Scuola di Alta Formazione Moscati

· **Corso Di Coding** Scuola di Alta Formazione Moscati 03/07/2023 - 25/08/2023

· **Eipass 7 moduli in corso.**

**Syllabus** Ministero della Pubblica amministrazione, Roma,

Italia · Certificazioni SYLLABUS (CAD amministrazione

digitale)

rilasciata Ministero della Pubblica Amministrazione

29/08/2022 - in corso e fase di termine

**ICDL** Microsoft 365, Ancona, Italia 03/10/2022 - 14/11/2023 · Formazione continua in INFORMATICA presso Microsoft  
365 Via Caduti del Lavoro 4, Ancona 60131

## COMPETENZE

### Competenze Linguistiche

#### Madrelingua

· Italiano

#### ALTRE LINGUE

· Inglese

Comprensione	Parlato	Scrittura
B1	A2 - Interazione orale A2 - Produzione orale	A2

· Francese

Comprensione	Parlato	Scrittura
--------------	---------	-----------

B1	A2 - Interazione orale A2 - Produzione orale	A2
----	---	----

### Competenze Comunicative

- Capacità di parlare in pubblico in modo articolato e con sicurezza.
- Ottime capacità di presentazione a gruppi grandi e piccoli.
- Abilità nella mediazione e nella risoluzione dei conflitti.
- Eccellenti capacità di comunicazione sia scritte che orali.
- Capacità di ascoltare con empatia.
- Abilità nel facilitare le discussioni di gruppo.
- Comunicatore flessibile, in grado di adattare il proprio stile in base alle esigenze del pubblico.
- Dimostrata capacità di motivare il team.
- Abilità nel fornire istruzioni e indicazioni chiare.
- Esperienza nel trattare informazioni e comunicazioni riservate e sensibili

### Competenze Organizzative E Manageriali

- Esperienza nel dirigere team interfunzionali e multidisciplinari.
- Dimostrata capacità di adattamento a diversi contesti culturali e aziendali.
- Esperienza nel delegare progetti e attività ad altri.
- Capacità di lavorare in multitasking, in ambienti dinamici e sotto pressione.
- Proattivo nel prendere l'iniziativa.
- Ottime competenze di project management, con esperienza nel portare a termine i progetti rispettando i tempi e il budget.
- Eccellenti competenze di analisi e risoluzione dei problemi.
- Lunga esperienza nel costruire relazioni solide con i dirigenti senior.
- Capacità di lavorare con efficacia sia in autonomia che in un team.
- Dimostrate competenze di team leadership.
- Capacità di sfruttare rapidamente le nuove idee e integrarle in piani esistenti per sviluppo progetti.
- Orientato all'obiettivo e ai risultati.

### Capacità Correlate Al Lavoro

- Problem solving
- Tecniche di negoziazione e comunicazione
- Gestione delle banche dati
- Gestione dello stress
- Multitasking
- Predisposizione all'ascolto
- Resistenza allo stress
- Capacità di ascolto
- Modalità di gestione delle trattative
- Analisi di utilizzo comunicazione

### Competenze Digitali

Utilizzo della LIM, Utilizzo del Tablet, Corso di Coding  
 Certificato STRUMENTI INFORMATICI  
 EXCEL  
 WORD  
 OFFICE  
 MICROSOFT 365  
 ICDL  
 EIPASS  
 SAP

### Hobby

**Cinofilia e tutela animali**  
**Pittura ed arte**  
**Lettura**  
**Creazione di contenuti digitali**  
**Nuoto**  
**Impegnata nel sociale Croce Rossa Italiana**

**IN FEDE**  
**ERIKA PAGAZZO**

## **TARANTO**

Confermo di aver letto e ben compreso l'informativa sul trattamento dati.

Rilascio dichiarazione sostitutiva di certificazione e/o atto di notorietà ai sensi degli artt. 46 e 47 del D.P.R. n° 445 del 28/12/2000 e s.m.i. - Testo Unico delle disposizioni amministrative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa.

Dichiaro di essere consapevole che, in caso di dichiarazioni non veritiere, verranno applicate le sanzioni penali previste e la decadenza dal beneficio ottenuto sotto la mia personale responsabilità (artt. 75 e 76 D.P.R n° 445 del 28/12/2000 e s.m.i.).

 ERIKA PAGAZZ