

## INFORMAZIONI PERSONALI

## Manuela Maria Susi



Sesso Donna | Data di nascita 20/06/1982 | Nazionalità Italiana

## POSIZIONE RICOPERTA

## Impiegata

ESPERIENZA  
PROFESSIONALE

Dal 07.10.2020 ad oggi

**Assistente Operativo Fatturazione, Back Office**

3g S.p.a. Viale del Lavoro, Sulmona (AQ)

IV Livello del CCNL delle Telecomunicazioni-rapporto di lavoro a tempo indeterminato Full Time. Mansione di Team Leader. Organizzazione del lavoro e gestione del gruppo. Risoluzioni delle problematiche inerenti l'operatività con assistenza continua vs il Team. Risoluzione delle problematiche del cliente Enel, gestione della reportistica ai fini della rendicontazione mensile. Utilizzo dei sistemi informatici CRM e SAP, dei sistemi informatici interni, dei sistemi dedicati Enel Energia, del Pacchetto Office. Organizzazione di video\_call di aggiornamento ed organizzative.

**Attività o settore** Azienda di Servizi - Settore Telecomunicazioni

Dal 15.07.2019 al 06.10.2020

**Supporto Operativo Fatturazione, Back Office**

3g S.p.a. Viale del Lavoro, Sulmona (AQ)

III Livello del CCNL delle Telecomunicazioni-rapporto di lavoro a tempo determinato Part Time. Svolge mansioni di Supporto Operativo Area Post-Sale, Commodity Gas di Enel Energia per le macrotipologie: Clienti residenziali, Clienti business, Clienti micro business. (fatturazione, forniture straordinarie, cambi uso, gestione completa del cliente Enel Energia post-contrattualizzazione) con utilizzo dei sistemi informatici CRM e SAP.

**Attività o settore** Azienda di Servizi - Settore Telecomunicazioni

Dal 08.04.2019 al 30.06.2019

**Operatore telefonico Front Office**

3g S.p.a. Viale del Lavoro, Sulmona (AQ)

In servizio in qualità di operatore call center con rapporto di lavoro con inquadramento Co.Co.Pro del CCNL per le Telecomunicazioni a tempo Determinato; servizio Out-bound per Enel Energia

**Attività o settore** Azienda di Servizi - Settore Telecomunicazioni

Dal 30.04.2013 al 31.03.2019

**Assistente alla Poltrona di Studio Dentistico, Segreteria**

Tiziana Sarrocco Studio Dentistico, via E. Lear, 3 Sulmona, AQ

Assistente alla poltrona ed alla segreteria IV livello impiegata part-time orizzontale come da CCNL Studi professionali.

Nel corso dell'anno 2013: collaborazione con la segreteria per la gestione dell'agenda appuntamenti e addetta P.R. per la candidatura politica di uno dei soci. Organizzazione di eventi promozionali per la candidatura politica, ricerca dei consensi del pubblico. Addetta al contatto con i potenziali sostenitori via voce, mail e di persona.

Organizzazione del convegno di Chirurgia Estrattiva. Nel dettaglio: Ricerca della location, contatti con

il grafico per la creazione della brochure informativa. Ricerca del relatore e dei partecipanti fornendo loro indicazioni sulla tipologia del corso, sui metodi di pagamento. Organizzazione e contatti dei luoghi di alloggio dei partecipanti al convegno con prenotazione di viaggi ed alloggi.

Dal 01-01-2014 Assistente alla poltrona ed alla segreteria: Organizzazione dell'agenda appuntamenti, gestione della fatturazione, del magazzino, del portfolio pazienti con sistema informatico Orisident della Orisline, dell'approvvigionamento dei rifornimenti. Sterilizzazione dello strumentario con macchinari e manualmente. Capacità di sterilizzazione e dell'organizzazione della camera sterile per gli interventi chirurgici. Buona conoscenza delle pratiche e delle norme per il mantenimento della sterilità nell'ambito chirurgico.

**Attività o settore** Studio medico dentistico

Dal 13.03.2013 al 26.04.2013

### Supporto Operativo Fatturazione, Back Office

3g S.p.a. Viale del Lavoro, Sulmona (AQ)

III Livello del CCNL delle Telecomunicazioni-rapporto di lavoro a tempo determinato Full Time. Svolge mansioni di Supporto Operativo Area Post-Sale, Commodity Gas di Enel Energia per le macrotipologie: Clienti residenziali, Clienti business, Clienti micro business. (fatturazione, forniture straordinarie, cambi uso, gestione completa del cliente Enel Energia post-contrattualizzazione) con utilizzo dei sistemi informatici CRM e SAP.

**Attività o settore** Azienda di Servizi - Settore Telecomunicazioni

Dal 02.02.2012 al 31.01.2013

### Supporto Operativo Fatturazione, Back Office

3g S.p.a. Viale del Lavoro, Sulmona (AQ)

III Livello del CCNL delle Telecomunicazioni-rapporto di lavoro a tempo determinato Full Time. Svolge mansioni di Supporto Operativo Area Post-Sale, Commodity Gas di Enel Energia per le macrotipologie: Clienti residenziali, Clienti business, Clienti micro business. (fatturazione, forniture straordinarie, cambi uso, gestione completa del cliente Enel Energia post-contrattualizzazione) con utilizzo dei sistemi informatici CRM e SAP.

**Attività o settore** Azienda di Servizi - Settore Telecomunicazioni

Dal 12.04.2010 al 30.11.2011

### Supporto Operativo Fatturazione

3g S.p.a. Viale del Lavoro, Sulmona (AQ)

III Livello del CCNL delle Telecomunicazioni-rapporto di lavoro a tempo determinato Full Time. Svolge mansioni di Supporto Operativo Area Post-Sale, Commodity Gas di Enel Energia per le macrotipologie: Clienti residenziali, Clienti business, Clienti micro business. (fatturazione, forniture straordinarie, cambi uso, gestione completa del cliente Enel Energia post-contrattualizzazione) con utilizzo dei sistemi informatici CRM e SAP.

**Attività o settore** Azienda di Servizi - Settore Telecomunicazioni

Dal 07.01.2010 al 27.03.2010

### Operatore telefonico Front Office

3g S.p.a. Viale del Lavoro, Sulmona (AQ)

In servizio in qualità di operatore call center con rapporto di lavoro con inquadramento Co.Co.Pro del CCNL per le Telecomunicazioni a tempo Determinato; servizio Out-bound per Telecom Italia

**Attività o settore** Azienda di Servizi - Settore Telecomunicazioni

Dal 01.05.2008 al 31.10.2008

### Addetta alla cucina ed al servizio ai tavoli

Black Bull, P.zza G. Capograssi, Sulmona (AQ)

Organizzazione della cucina: Addetta al rifornimento ed al mantenimento e conservazione degli alimenti ed alla preparazione dei piatti. Servizio al bancone ed ai tavoli. Riordino del locale e pulizia.

**Attività o settore** Ristorazione

Dal 15.05.2005 al 12.10.2007

### Apprendista parrucchiera

Bernardina Coiffeur, via Montenero, Sulmona (AQ)

Addetta all'organizzazione degli appuntamenti. Accoglienza della clientela. Apprendista parrucchiera. Addetta al rifornimento del magazzino con contatti personali con i fornitori

Attività o settore Servizi

## ISTRUZIONE E FORMAZIONE

Dal 1997 al 2002

### Diploma di Maturità superiore in Arti Applicate

Istituto Statale d'Arte "Mazara" Sulmona AQ

Metalli ed oreficeria: Progettazione lavori e realizzazione in laboratorio con saldature e cesellature. Storia dell'arte

## COMPETENZE PERSONALI

Lingua madre

Italiana

Altre lingue

Inglese

Francese

	COMPRESIONE		PARLATO		PRODUZIONE SCRITTA
	Ascolto	Lettura	Interazione	Produzione orale	
Inglese	B1	B1	B1	B1	B1
Francese	A1	A1	A1	A1	A1

### Competenze comunicative

Sono in grado di e comunicare in modo chiaro e preciso, rispondendo a specifiche richieste della committenza e/o dell'utenza di riferimento grazie alle attività di relazione con la clientela e la rete di vendita svolte nelle diverse esperienze professionali citate. Capacità spiccata di lavorare sia in team che in solitaria.

### Competenze organizzative e gestionali

Sono in grado di organizzare autonomamente il lavoro, definendo priorità e assumendo responsabilità acquisite tramite le diverse esperienze professionali sopra elencate nelle quali mi è sempre stato richiesto di gestire autonomamente le diverse attività rispettando le scadenze e gli obiettivi prefissati. Sono in grado di lavorare in situazioni di stress acquisita grazie alla gestione di relazioni con il pubblico/clientela nelle diverse esperienze lavorative. Le esperienze lavorative e di vita mi hanno fatto assumere una sana competitività e determinazione.

### Competenze professionali

Elevato senso di responsabilità verso l'obiettivo prefissato. Senso del dovere. Capacità di adattamento e di risoluzione nelle fasi di stress. Rispetto delle regole sociali e lavorative. Sensibilità verso le problematiche. Voglia di imparare sempre di più e di superare i miei limiti.

### Competenze digitali

AUTOVALUTAZIONE				
Elaborazione delle informazioni	Comunicazione	Creazione di Contenuti	Sicurezza	Risoluzione di problemi
Autonomo	Autonomo	Autonomo	Autonomo	Autonomo

- Buon uso della suite Microsoft Office
- Buona conoscenza dei sistemi operativi Microsoft Windows
- Buon uso del Sistema Operativo SAP
- Buon uso del Sistema Operativo SEMPRE- E2DM
- Buon uso del Sistema Operativo CRM
- Buon uso del Sistema Operativo Orisident

- Altre competenze** Grazie agli studi seguiti ho sviluppato una buona sensibilità verso le arti in genere con una buona capacità di critica che ho imparato ad applicare nella vita di tutti i giorni.  
Tennis a livello agonistico per 8 anni
- Patente di guida** B  
Automunita

#### ULTERIORI INFORMAZIONI

---

- Corsi**
- Attestato di Qualificazione Professionale per Operatore EDP . Corso di 400 ore conseguito presso il Centro Provinciale di Formazione Professionale della Provincia dell'Aquila. Anno 2008-2009
  - Certificato "Language & Leisure International" English Language conseguito nell'anno 2002 presso il Glendon Campus della York University di Toronto, Canada.
  - Certificato di frequenza al corso "Dall'accoglienza alla dimissione del paziente chirurgico. Procedure pre e post intervento". Rilasciato dalla OMNIA S.P.A in data 26 novembre 2016.
  - Corso da E-Commerce Manager in fase di completamento

- Dati personali** Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

#### ALLEGATI

---