

ERIKA PAGAZZO



CURRICULUM VITAE

INFORMAZIONI PERSONALI

- Nome e Cognome: [REDACTED]
- Indirizzo: [REDACTED]
- Telefono: [REDACTED]
- E-mail: [REDACTED]
- PEC: [REDACTED]

PROFILO PROFESSIONALE (OBIETTIVO)

Team Leader e Project Manager con un profilo multidisciplinare d'eccellenza, caratterizzato da solide competenze gestionali, amministrative, contabili e giuridiche. Comprovata esperienza nel coordinamento delle risorse umane all'interno di complessi contesti multinazionali e nella Pubblica Amministrazione Sanitaria (ASL). Specializzata in problem solving strategico, pianificazione logistico-operativa, relazioni sindacali e pubbliche funzioni di rappresentanza. Profilo orientato all'efficienza e valorizzato da un solido background accademico (Giurisprudenza, Psicologia, Criminologia, Economia) in costante aggiornamento.

ESPERIENZA PROFESSIONALE

Docente (Supplenze Brevi)

I.C. Pertini (Taranto) & Liceo Artistico/Linguistico "V. Calò" (Grottaglie/Manduria) – Italia *Periodo: Gennaio 2024 – Ottobre 2024 (Scuola Primaria e Secondaria di II Grado)*

- Responsabilità d'insegnamento per tutte le materie (scuola primaria) e per le cattedre di "Laboratorio Arti Figurative" e "Discipline Grafico-Pittoriche" (scuola secondaria).
- Gestione della classe con focus sull'allineamento formativo di studenti con livelli di partenza differenti e gestione pedagogica di alunni con Bisogni Educativi Speciali (B.E.S.).
- Applicazione di tecniche di comunicazione inclusiva e coinvolgimento empatico degli studenti in sinergia con il corpo docente.

Impiegata Addetta alla Gestione Contrattuale e Customer Care

Teleperformance – Taranto, Italia | *Settore: Business Process Outsourcing (BPO) Periodo: 02/10/2023 – 30/11/2024*

- Data entry, controllo qualità formale, archiviazione ed elaborazione della documentazione contrattuale e commerciale.
- Gestione delle controversie commerciali e assistenza clienti con tecniche avanzate di negoziazione ed empatia relazionale per l'abbattimento dei tempi di attesa.
- Erogazione di informazioni commerciali su servizi aggiuntivi ed elaborazione dati per standard di efficienza.

Coordinatore Amministrativo

ASL Città di Torino – Torino, Italia | Settore: *Pubblica Amministrazione / Sanità* Periodo: 15/02/2021 – 31/07/2022

- Coordinamento operativo e partecipazione attiva ai processi aziendali legati ai piani di transizione digitale e innovazione tecnologica del sistema sanitario.
- Gestione autonoma della contabilità generale, ciclo attivo/passivo (clienti/fornitori), controllo dei movimenti bancari, incassi e pagamenti.
- Pianificazione della contrattualistica amministrativa, gestione delle partnership e interfaccia telematica con gli enti pubblici.
- Front-office strutturato, gestione delle prenotazioni e risoluzione dei reclami utenza con standard qualitativi elevati.

Team Leader & Project Manager

Avio Aero General Electric – Rivalta (TO), Italia | Settore: *Aerospace / Automotive / Metalmeccanico* Periodo: 15/02/2003 – 31/07/2015

- Definizione e implementazione delle modalità operative finalizzate al raggiungimento degli obiettivi di business e di produzione.
- Amministrazione di équipe, gestione strategica e formazione del personale/nuove leve in contesti multidisciplinari e numerosi.
- Pianificazione e controllo della logistica integrata e meccanizzata di reparto; monitoraggio del carico di lavoro e coordinamento interfunzionale.
- Supervisione, applicazione e controllo dei piani di salute e sicurezza sul lavoro (D.Lgs 81/08).
- Tenuta della contabilità ordinaria e semplificata interna dell'azienda e gestione delle pratiche fiscali di reparto.

Consulente Aziendale Freelance (Collaborazioni Occasional)

Studio Commercialista (Barletta) e Aziende Richiedenti – Italia Periodo: 2004 – In corso

- Consulenza specialistica in materia di comunicazione aziendale, tecniche di negoziazione, pianificazione contabile/fiscale di base e gestione della crisi d'impresa.
- Approfondimento e analisi delle dinamiche macroeconomiche e delle politiche industriali territoriali, con focus sui flussi di Import/Export.

Altre Esperienze Professionali Significative (Pregresse)

- **Poste Italiane:** Attività gestionali ed amministrative interne.
- **Relazioni Sindacali & Risoluzione Controversie:** Rappresentanza per conto di parte sociale e gestione dei rapporti sindacali. Partecipazione attiva a tavoli di contrattazione di 1° e 2° livello in contesti multinazionali (settori: Metalmeccanica, Automotive, Spazio, Aerospazio e Logistica).
- **Attività Freelance:** Organizzazione eventi, cura dell'immagine pubblica legata al contesto, estetica e benessere.

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

- **Corso di Laurea in Economia e Commercio e Gestione Aziendale** Università degli Studi | *Iscritta regolarmente dal 2022 - In corso*
- **Master Universitario in Criminologia** Università degli Studi di Napoli Federico II | *Anno 2015*
- **Laurea in Psicologia** Università degli Studi di Torino | *Anno 2009*
- **Laurea in Giurisprudenza** Università degli Studi di Padova | *Anno 2000*
- **Corso di Perfezionamento Universitario in Negoziazione e Comunicazione Efficace** Università degli Studi di Napoli Federico II (FedericaX) | 22/08/2022 - 14/12/2022 *Certificato verificato (ID: 36cbb1548ad644928511c21a7382964f) mirato alle dinamiche relazionali avanzate.*

- **Scienza e Tecnologie Cosmetiche - Professionista della Bellezza e del Benessere** Centro Europeo di Formazione (CEF), Novara | 12/11/2018 - 03/03/2020 *Accreditamento CIDESCO. Qualifica di Operatore Immagine ed Estetica con Master in Make-Up Artist e Nail Art.*
- **Educatore per l'Infanzia (Diploma Universitario o equipollente)** International School of Education Corporation / Education Bimbininsieme, Torino | 27/05/2001 - 27/05/2004 *Corsi triennali di formazione specifica ex L. 845/78. Votazione: 80/100.*
- **Diploma di Maturità Professionale per Tecnico della Grafica e della Pubblicità** ITS F.S. Cabrini, Taranto, Italia | 03/09/1990 - 01/09/1995 *Titolo equivalente. Beneficiaria di Borsa di studio presso l'International College of Art and Sciences (MI).*
- **Formazione Internazionale Extra-UE:** Studi in tecniche di comunicazione neurolinguistica (PNL) e programmazione presso l'Università della Louisiana (Stati Uniti) con relativa stesura di tesi di laurea (titolo non convertito in Italia/UE).

Seminari Tenuti come Relatrice (in collaborazione con Igea Formazione):

La menzogna, dalle espressioni facciali ai messaggi subliminali; Lo stress e il burnout; La vittima del reato; La criminologia e la sicurezza ambientale; Il potere della comunicazione non verbale; Interpretazione del disegno infantile; I B.E.S. (Bisogni Educativi Speciali).

CERTIFICAZIONI INFORMATICHE E DIGITALI

- **Syllabus "Competenze Digitali per la PA" (Dipartimento della Funzione Pubblica):** Certificazioni completate su CAD (Amministrazione Digitale). Livelli Avanzato/Intermedio/Base in: *Gestione dati e open data, Sicurezza informatica e privacy/GDPR, Comunicazione inclusiva e tra amministrazioni, Tecnologie emergenti e Smart Working.*
- **Certificazioni d'Impatto Tecnologico (MIM/MIUR):** Conseguite presso la Scuola di Alta Formazione S.G. Moscati (Ente accreditato Direttiva 170/2016):
 - *Corso di Addestramento Professionale per la Dattilografia (200 ore)* - Organizzato dal Comune di Spezzano Albanese / Scuola S.G. Moscati. Esame finale superato con successo in data 04/01/2024 (Attestato N° IpCKPzloYP).
 - *Corso Coding (200 ore)* - Pensiero computazionale e logica algoritmica.
 - *Uso della LIM nella didattica (200 ore).*
 - *Uso del Tablet nella didattica (200 ore).*
 - *Strumenti informatici innovativi per la didattica (200 ore).*
- **ICDL & EIPASS:** Formazione continua in informatica e pacchetto Microsoft 365
- **CORSI DI AGGIORNAMENTO, SANITÀ (E.C.M.) E SICUREZZA**
- **Corsi E.C.M. Specialistici (ASL TO3 / ASL BI):** *"COVID-19 Lo Smart Working in Emergenza"* (6 crediti); *"L'ascolto narrativo: saper costruire storie per comprendere l'altro"* (3 crediti); Corsi su dipendenza da nicotina e risorse per la ricerca biomedica.
- **Corso di Formazione Specialistico E.C.M. (3 Crediti formativi):**
- **Titolo:** *"L'ascolto narrativo: saper costruire storie per comprendere l'altro"* (Codice N. 40622 Edizione 1). Organizzato e certificato dall'ASL BI (Biella). Durata complessiva: 3 ore; completato con successo in data 25/07/2022. (3 crediti)
- **Sicurezza sul Lavoro (D.Lgs. 81/08):** Formazione Generale e Specifica ASR Settore Sanità; Corso specialistico Art. 41 (Alcool e sostanze stupefacenti); Prevenzione Incendi, Gestione Emergenze ed Evacuazione; Gestione e controllo salute e sicurezza industriale.
- **Certificazione Professionale OAM (10 ore):** Organizzato da Assofin. Trasparenza bancaria, credito ai consumatori, normativa antiriciclaggio, antiusura e disciplina dei reclami (ABF).
- **Abilitazione Tecnica:** Abilitazione alla conduzione di carrelli elevatori (Muletto) - Corso teorico-pratico di 12 ore ai sensi del D.Lgs 81/08 (E.BL.GEN.-UGL/CONFIMEA).
- **Brevetto Operatore B.L.S.D.:** Esecuzione manovre di rianimazione su adulto e pediatrico, conseguito il 21/07/2023 presso Ergomed, Massafra (TA) - Accredito Regione Puglia.

COMPETENZE PERSONALI

Competenze Linguistiche

- **Madrelingua:** Italiano
- **Tedesco:** Ottimo livello di comprensione scritta/orale e interazione fluida (derivante da bilinguismo pregresso per obbligo d'area).
- **Altre Lingue (Quadro Comune Europeo di Riferimento):**
 - **Inglese:** Comprensione B1 | Parlato B2 | Scrittura B2
 - **Francese:** Comprensione B1 | Parlato B2 | Scrittura B2

Competenze Organizzative, Manageriali e Relazionali

- **Leadership e Team Working:** Spiccata attitudine alla guida, motivazione e coordinamento di gruppi di lavoro numerosi, multidisciplinari e interfunzionali.
- **Project Management & Problem Solving:** Strategia orientata agli obiettivi aziendali, rispetto rigoroso delle tempistiche, gestione del budget, contenimento costi e pianificazione logistica dei carrelli di lavoro.
- **Comunicazione Avanzata:** Eccellente padronanza della comunicazione pubblica, di rappresentanza istituzionale o su delega. Abilità consolidate nell'ascolto empatico, nella mediazione aziendale e nella risoluzione positiva dei conflitti e dello stress (sia interno al team che verso l'utenza).
- **Competenze Digitali ed Operative:** Utilizzo sistematico e avanzato di **SAP, Microsoft Office (Word, Excel)**, piattaforme cloud, database contrattuali e strumenti di digitalizzazione della PA.

ULTERIORI INFORMAZIONI

- **Albi e Graduatorie:** Iscritta all'Albo Formatori ITS Logistica (dal 2024); inserita nelle Graduatorie Provinciali per le Supplenze scolastiche (GPS dal 2021).
- **Volontariato e Sociale:** Operatrice volontaria nel settore civile e sociale presso la Croce Rossa Italiana (con qualifica OTI di 2° livello e abilitazione al Trasporto Infermi / S.A.R.).
- **Hobby e Interessi:** Cinofilia e tutela del benessere degli animali, pittura e arti figurative, lettura specialistica, viaggi, musica, creazione di contenuti digitali.

DICHIARAZIONE DI RESPONSABILITÀ E PRIVACY

La sottoscritta Erika Pagazzo rilascia la presente 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., consapevole che in caso di dichiarazioni non veritiere verranno applicate le sanzioni penali previste e la decadenza dal beneficio ottenuto sotto la propria personale responsabilità (artt. 75 e 76 del medesimo D.P.R.).

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e del D.Lgs. 196/2003 e s.m.i. ai soli fini di selezione del personale.

Taranto, lì 10/03/2025

IN FEDE,

Erika Pagazzo