

CV di LUISA SPADA

Residenza: [REDACTED]
Telefono: [REDACTED]
Data e luogo di nascita: 23/05/1989 Avezzano (AQ)
E-mail: [REDACTED]
Nazionalità: Italiana
Stato Civile: Coniugata con figlia di 8 anni
Patente di Guida: B, Automunita



ISTRUZIONE

- ◆ **Diploma in Enogastronomia e Ospitalità Alberghiera** *Votazione 100/100* *Luglio 2025*
- ◆ **Licenza Media** *Giugno 2003*

FORMAZIONE

- ◆ **Gennaio 2026 – Tirocinio di 6 mesi** dal 14/07/2025 al 13/01/2026 presso **"La Rustichella World Wide S.r.l."** sita in San Cesareo (RM)
 - Vedere Lettera di Referenze allegata a questo CV
- ◆ **Febbraio 2024 – Formazione su 7 MODULI USER** organizzato da CERTIPASS ed erogato tramite la piattaforma telematica DIDASKO, per un monte ore complessivo di 200 ore sui seguenti argomenti:
 - I fondamenti dell'ICT
 - Navigare e cercare informazione sul Web
 - Comunicare e collaborare in rete
 - Sicurezza informatica
 - Creare documenti elettronici con Microsoft Word
 - Creare cartelle di lavoro con Microsoft Excel
 - Creare presentazioni multimediali con Microsoft Powerpoint
- ◆ **Febbraio 2024 – Formazione su Corso di addestramento professionale per la Dattilografia** di 200 ORE istituito dal Comune di Mazzarrà Sant'Andrea con Delibera di Giunta N.181 del 17/12/2019 e gestito da Salvemini, ente riconosciuto dal MIUR per la formazione del personale della scuola (Direttiva 170/2016) nei seguenti argomenti:
 - Il Sistema Scolastico italiano post Riforma
 - La Tastiera
 - Il Software per Dattilografia
 - Esercitazioni di Battitura

CONOSCENZE LINGUISTICHE

- ◆ **Italiano** madrelingua
- ◆ Conoscenza base **Lingua Inglese**

ESPERIENZE PROFESSIONALI

- ◆ **Gennaio 2026**
Attività di Tirocinio post diploma della **durata di 6 mesi** (dal 14/07/2025 al 13/01/2026) svolto presso **"La Rustichella World Wide S.r.l."** sita in San Cesareo (RM)

Di seguito quanto espresso dall'azienda sul Tirocinio semestrale da me svolto:

- Forte capacità di collaborazione e di integrazione all'interno dei vari team
 - Buona creatività
 - Capacità spiccata del problem solving
 - Forte propensione verso il lavoro di squadra
 - Apprendimento attivo e strategie di apprendimento
 - Capacità di adattamento che l'ha fatta essere presente negli uffici in modo trasversale
 - Adattabilità, affidabilità ed empatia sono le abilità che le permettono di ricoprire diversi ruoli
 - Si relaziona con il team di lavoro in modo empatico, educato e cortese
 - Si esprime con proprietà di linguaggio, utilizzando toni pacati
- ◆ Esperienza lavorativa da Settembre 2008 a Febbraio 2025 come **Operatore di Call Center "Casa dell'Oracolo"**

Di seguito le principali attività da me gestite:

- Rispondere alle chiamate inbound tempestivamente e in modo cordiale (circa 50 chiamate al giorno)
- Capire i problemi dei clienti e offrire la giusta risoluzione
- Soddisfare le esigenze dei clienti e offrire assistenza personalizzata
- Fornire informazioni su prodotti e servizi dell'azienda e stimolare interesse nei confronti dell'offerta
- Incoraggiare i clienti a comprare la versione a maggior valore aggiunto di un certo prodotto o servizio
- Ricercare le informazioni che servono per mezzo delle risorse disponibili
- Inoltrare le chiamate ad altri membri del team quando necessario
- Prendere nota delle informazioni importanti durante l'interazione con la clientela
- Identificare i problemi che potrebbero avere i clienti
- Prendere nota dei commenti dei clienti
- Compilare il registro delle chiamate e i report
- Monitorare le chiamate con la clientela
- Aumentare la fedeltà degli utenti offrendo un'esperienza cliente telefonica eccellente

COMPETENZE INFORMATICHE

- ◆ Buona padronanza dell'uso del computer:
- ambiente Windows;
 - intero Pacchetto Office (Word, Excel, Power Point)

GESTIONE E COORDINAMENTO

- Forte capacità di pianificazione e organizzazione del lavoro da svolgere
- Buone doti comunicative
- Flessibilità
- Attenzione al dettaglio
- Passione per i bambini e per le attività di educazione
- Disponibilità a lavorare dal lunedì al venerdì

COMPETENZE TECNICHE

- Capacità decisionali
- Autonomia nella gestione dei lavori
- Forte orientamento al risultato
- Predisposizione al coaching al fine di far crescere i propri collaboratori

"Autorizzo il trattamento dei miei dati personali presenti nel CV ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e del Regolamento UE 2016/679 (GDPR)"

Aggiornato al 13/03/2026
LUISA SPADA

Luisa Spada