

Annalisa Urso



OBIETTIVO

Il lavoro è la crescita personale di ognuno di noi. La crescita professionale porta ad imparare sempre nuove cose e di conseguenza a portare le proprie conoscenze all'interno dell'azienda facendola crescere insieme a chi ne fa parte. Il lavoro per me è ogni giorno una nuova sfida dove devo dimostrare di saper e soprattutto di saper fare bene

Di base sono caparbia e i miei obiettivi riguardano soprattutto la crescita personale e professionale, ricevere per poter dare.

Efficacia ed efficienza al di sopra di tutto.

ISTRUZIONE

Istituto F. Bottazzi Casarano(Succursale Taurisano)

Anno di conseguimento: 2002

Tecnico Dei Servizi Sociali.

ECDL – Patente Europea del Computer.

Attestato Ivass 2018 – Corso 60 ore

ISPETTORE AMBIENTALE.

ESPERIENZA

Assistenza clienti inbound. Mondo Convenienza.

Da Luglio 2020 ad oggi con contratto a tempo indeterminato.

Operatrice Inbound per Call Center One SRL sede di Gallipoli.

Gestione Clienti Inbound. Assistenza tecnica e logistica per Mondo Convenienza .

ESPERIENZA

Assistenza Clienti Inbound Esselunga e Mondo Convenienza.

Da Marzo 2020 a Luglio 2020

Operatrice inbound per call Center One sede di Gallipoli. Gestione clienti Esselunga – la spesa online e Mondo Convenienza.

ESPERIENZA

Promotrice assicurazioni telefonica

Da settembre 2019 a febbraio 2020

Gestione back-office e contatto clienti per proposta di assicurazione auto GAP per conto di Cardif Gruppo BNP Paribas tramite call Center One sede di Gallipoli

ESPERIENZA

Collaboratrice Vodafone Store.

Luglio 2019

Gestione portafoglio clienti Vodafone per arricchimento pacchetto Vodafone casa e Cellulare.

ESPERIENZA

Operatore CRM inbound Mediaset Premium | Progetto Vendita S r l

Gennaio 2012 – 5 Settembre 2018

Operatore telefonico **CRM inbound** presso Progetto Vendita s.r.l. Gallipoli (Le).

Committente: **Mediaset Premium.**

Mansioni: sulla Customer Care, specializzazione assistenza tecnica su decoder e cam Premium, assistenza problematiche area web del servizio (registrazioni sito web, recupero password, assistenza tecnica specifica per Net Tv, ovvero Premium Play, da decoder, pc, tablet, iPad, smartTv, Chromecast, Smart Cam Premium; xBox e tutti device abilitati); operatore inbound multiskill per gestione Prevention (gestione del cliente che minaccia disdetta), Gestione Speciale (gestione del cliente che intende arricchire il proprio abbonamento o modificarlo per alcune deroghe alle condizioni generali di fornitura del servizio), gestione coda Club (locali pubblici), gestione specifica Switch-off (clienti con problematica nel passaggio da analogico a digitale); per il periodo Marzo 2012 fino a Ottobre 2012 operatore Back-office per gestione Reclami, Area Web, KO device; per il periodo Maggio 2013 ad Agosto 2013 gestione CRM Outbound di Retention (gestione Racc. A.R. Già clienti Mediaset Premium che intendono disdire l'abbonamento), gestione Retention Dubbie, Riconnessioni; operatore inbound Multiskill con le varie specializzazioni specificate sopra più coda VIP. In diverse situazioni tutor in sala sostituendo il team leader in turno impegnato in qualche riunione straordinaria.

ESPERIENZA

Operatore telefonico Recupero Crediti | Sting (filiale di Tau r i s a n o)

Da Maggio 2011 a Gennaio 2012

Agente di recupero crediti telefonico per società subappaltatrice a Compass, BCC, Deutsche Bank, Vorwerk (Folletto e Bimby).

ESPERIENZA

Gestione Asilo Nido | Asilo Nido "Don Bosco"

Da Agosto 2010 a Novembre 2010

Gestione provvisoria "Asilo Nido Don Bosco" Casarano (Le)

ESPERIENZA

Operatore Outbound | Eurocall - Ugento (Le)

Anno 2010

Dal 19 Aprile 2010 al 28 Aprile 2010. Addetto alla vendita telefonica di beni e servizi presso EUROCALL S.r.l. Di Ugento (Le). Tipo rapporto: Lavoro a progetto/collaborazione coordinata e continuativa.

Committente: Fastweb.

ESPERIENZA

Segretaria | Geom. Daniele De Giorgi

Anno 2005 - 2010

Segretaria e collaboratrice presso "Impresa Costruzioni Geom. Daniele De Giorgi" in Taurisano (Le). Con esperienza in preparazione di gare d'appalto, archivio fatture, DDT, contabilità, uso del pc, gestione clienti e fornitori.

ESPERIENZA

Operatrice Sociale | Associazioni

Anno 2004

Operatrice Sociale per il periodo estivo (progetto comunale "Mille bolle blu" realizzato dall'Associazione "Il Sole" di Taurisano (Le), rivolto a minori a rischio).

Anno 2005

Operatrice Sociale per il periodo scolastico (progetto comunale di sostegno scolastico "Recupero e Sostegno" realizzato dall'Associazione "Madre Teresa di Calcutta" di Taurisano, rivolto a minori a rischio e disagiati).

Operatrice Sociale per il periodo estivo (progetto comunale realizzato dall'Associazione "Madre Teresa di Calcutta" di Taurisano, rivolto a minori a rischio e disagiati).

Anno 2005/2006

Da Settembre 2005 a Marzo 2006, Assistente a minore di anni dieci con gravi disfunzioni psico-fisiche, presso la scuola elementare Aldo Sabato.

Anno 2006

Operatrice Sociale per il periodo scolastico (progetto comunale di sostegno scolastico, realizzato dall'Associazione "Madre Teresa di Calcutta" di Taurisano, rivolto a minori a rischio e disagiati).

ESPERIENZA

Commessa | Tabacchi “Delcco” Taurisano (Le)

Anno 2003

Commessa presso tabaccheria, giocattoleria, ecc.

ESPERIENZA

Stage | Vari Enti

Anno 1999

Tirocinio presso l'ospizio di Nociglia (Le).

Anno 1999/2000

Volontariato presso l'Associazione “Madre Teresa di Calcutta” di Taurisano (Le) per servizio rivolto a minori a rischio.

Anno 2000

Tirocinio presso l'Asilo Nido “Giovani Marmotte” di Casarano (Le);

Stage presso la casa di riposo “Fondazione Filograna” di Casarano.

Anno 2001

Partecipazione alla realizzazione del I° meeting Europeo della terza età “Terza Festa”, tenutosi a Perugia.

Anno 2002

Stage di 100 ore per sostegno scolastico rivolto a minori a rischio, progetto comunale “Esperienze e Percorsi”.

CORSITEORICI

Corsi Formativi | Comune di Alessano

20 ore corso con conseguente attestato e qualifica per Ispettore Ambientale Volontario conseguito presso Comune di Alessano (Le) con relativa ammissione su domanda per bando di concorso.

Nello specifico il corso prevedeva:

- Definizione, classificazione dei rifiuti;
- Definizione di raccolta differenziata e gestione integrata dei rifiuti (carta, plastica, vetro, metalli, ecc.);
- Sviluppo sostenibile;
- Chi è l'ispettore ambientale;
- Obblighi e compiti dell'ispettore ambientale volontario e norme di comportamento nello svolgimento del servizio;
- I rapporti di collaborazione e coordinamento fra gli ispettori ambientali e il Corpo di Polizia Municipale;
- Normativa di riferimento D. Lgs 22197 decreto Ronchi;
- Il T.U.A. (testo unico ambientale) 152/2006 aggiornato a Marzo 2018: Parte Quarta- Norme in materia di gestione dei rifiuti e di bonifica dei siti inquinati e Titolo I : Gestione dei rifiuti
- 1. Capo I: Disposizioni generali;
- 2. Capo II: Competenze dello Stato, Regione, Provincia e Comune (art. 198);
- 3. Capo III: Servizio gestione integrata dei Rifiuti;
- 4. Capo IV: Autorizzazioni e iscrizioni per impianti di smaltimento;
- 5. Capo V: procedure semplificate;

- Titolo II: gestione degli imballaggi;
- Titolo III: Gestione di particolari categorie di rifiuti;
- Titolo IV: tariffa per la gestione dei rifiuti urbani;
- Titolo V: Bonifica di siti contaminati;
- Titolo VI: Sistema sanzionatorio;
- 1. Capo I: Sanzioni;
- 2. Capo II: Disposizioni Transitorie e finali;
- Nozioni di ordinamento enti locali;
- Nozioni generali sul procedimento sanzionatorio amministrativo ex legge 689/81;
- L'Autorità amministrativa competente alla erogazione delle sanzioni amministrative;
- I proventi e la destinazione delle sanzioni amministrative;
- Illeciti Amministrativi in materia ambientale, anche in relazione alla diversa tipologia di raccolta dei rifiuti urbani effettuata dal Comune e rispetto delle procedure in materia di sanzioni amministrative di cui alla legge 689/81;
- I reati in materia ambientale. Modalità di denuncia all'Autorità Giudiziaria;
- Guida pratica alla redazione degli atti di contestazione delle violazioni ambientali.

Studente formazione Esperti | IPSIA F. Bottazzi

20 ore di tecniche della comunicazione;
 50 ore di tecniche di ricerca e indagini sul territorio;
 30 ore di legislazione sociale;
 20 ore di psicologia;
 30 ore di neurologia;
 20 ore di geriatria;
 20 ore di fisioterapia;
 60 ore di animazione;
 20 ore di musicoterapia;
 25 ore di tecniche infermieristiche;
 30 ore di simulazione di impresa;
 35 ore di informatica.

COMPETENZE E ABILITÀ

Tramite il lavoro di CRM ho sviluppato una spiccata capacità di problem solving, nessuna chiamata doveva terminare senza una soluzione o una risposta.

Questo lavoro, tramite soprattutto l'attività di Assistenza Tecnica, ha contribuito alla crescita di competenze tecniche nell'ambito di device, software, applicativi, ecc.

il lavoro di gruppo e la collaborazione è stata molto importante e soprattutto ritengo che per lavorare bene bisogna lavorare in armonia ed entusiasmo.

COMUNICAZIONE

Buone capacità interpersonali e Attitudine al lavoro di gruppo.

Faccio parte di associazioni culturali e politiche e questo mi ha portato a migliorare la capacità di saper collaborare con altri, sia nel lavoro sia nel tempo libero .

Nel proprio Comune sono stata parte attiva del comitato pari opportunità.

Taurisano, 08 Agosto 2022

Annalisa Urso

Annalisa Urso