



PROFILO e COMPETENZE

Ormai da 16 anni opero nel settore commerciale nel ruolo di Team Leader. Negli anni ho avuto modo di far crescere il mio profilo professionale, curando progetti nel settore **Bancario**, settore **Pubblico** e delle **Telecomunicazioni** gestendo gruppi di lavoro, ottimizzando le risorse a disposizione, assegnando loro diverse mansioni, talvolta anche off line, garantendo livelli ottimali di servizio e di occupancy. Inoltre, ho gestito per il gruppo affidatomi, le attività di selezione e di training, curando molto i processi di **team building** e **team working** così da rendere efficace il lavoro per obiettivi di un team di 25 persone.

ESPERIENZE PROFESSIONALI

OPERATORE RECUPERO CREDITI- Settembre 2017- Agosto 2018

Publiservizi s.r.l. Via della Liberazione 57 Peschiera Borromeo (MI)

- Inserimento dati, archiviazione pratiche, gestione comunicazione contribuenti;
- Esame dell'ingiunzione di pagamento ed eventuale sollecito;
- Consulenza al contribuente al fine di procedere alla presentazione dell'istanza di annullamento e/o rateizzazione in front office;
- Registrazione dei dati a sistema (Fisco locale), composizione del piano di rientro personalizzato.
- Gestione raccomandate e PEC pervenute in ufficio mediante lavorazione in back office della pratica, contattando il contribuente per chiarimenti o integrazione di documentazione

TEAM LEADER- Area Vendite- | Ottobre 2016- Dicembre 2016 Ediltecno srl- Via

Canova 14, Corsico (MI)

Responsabile team leader nel settore software per gare d'appalto;

Attività: screening dei curricula; selezione candidati; formazione commerciale e motivazionale ai consulenti addetti alla vendita;

TEAM LEADER | Gennaio 2001- Ottobre 2016

Almaviva Contact - Via dei Missaglia 97, 20142 Milano

• **PROGETTO FIDITALIA:**

GESTIONE TELEFONATE INBOUND: evasione richieste di informazioni e assistenza al convenzionato/punto vendita, attivazione/blocco carta di credito, riemissione pin carta di credito, invio estratto conto, piano di ammortamento, bollettini, variazione modalità di rimborso.

GESTIONE TELEFONATE OUTBOUND: informazioni generali sui dati anagrafici e sul contratto, recupero targhe, gestione recupero crediti (registrazione estremi di pagamento, promesse di pagamento, stabilire un piano di rientro, cessione del quinto, rifinanziamento dello scaduto).

• **PROGETTO IWBANK IN SEDE:**

Gestione processo di ADEGUATA VERIFICA mirato all'acquisizione di informazioni dalla clientela e alla creazione del profilo di rischio di riciclaggio della stessa (rinnovi dati anagrafici e inserimento a sistema (**questionario GIANOS**), previa verifica del grado di aggiornamento, variazione residenza, valutazione delle persone politicamente esposte).

Pianificazione turnistica, ferie, verifica fogli presenze, gestione amministrativa del team assegnatomi.

• **PROGETTO COMUNE DI MILANO 020202:**

Gestione telefonate inbound, gestione servizi al cittadino, evasione certificati dell'anagrafe, servizi funebri, tasse e tributi (tari, imu...), gestione agenda anagrafe (carta di identità elettronica, cartacea). Servizi agli anziani, cambi targa disabili, servizi scolastici.

Gestione reclami, continui confronti con i referenti del comune, continua formazione, ritmi di lavoro serrati, reportistica.

FORMAZIONE

CORSO FORMA.TEMP ADDETTO ALLA SELEZIONE CON COMPETENZE COMMERCIALI

| Feb.2017 – MAR.2017 NEW PEOPLE TEAM

Processo di selezione, valutazione del personale e formazione, comunicazione e competenze commerciali.

EXECUTIVE MASTER IN DIREZIONE DEL PERSONALE | Nov.2014 – Apr.2015

BUSINESS SCHOOL MELIUSFORM

Materie principali: sviluppo e gestione delle risorse umane; amministrazione del personale; rapporto di lavoro e contrattualistica; paghe e contributi; relazioni sindacali; politiche retributive.

LAUREA IN GIURISPRUDENZA, VECCHIO ORDINAMENTO | 1996

UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI PALERMO

ABILITAZIONE ALL'ESERCIZIO DELLA PROFESSIONE FORENSE | Luglio 2000

COMPETENZE

COMPETENZE TRASVERSALI

Adattamento al cambiamento

Capacità di gestire gruppi

Orientamento al risultato

Gestire processi di comunicazione efficace (top down – bottom up)

Orientamento alla qualità

Empatia

Leadership partecipativa

(fonte Questionario 15 FQ+ MELIUSform)

COMPETENZE LINGUISTICHE: INGLESE | Livello BUONO

COMPETENZE INFORMATICHE: Ottima dimestichezza con ambiente windows, internet, pacchetto office, siebel.

Richiamato quanto prescritto dall'art.76 del D.P.R. 28/12/2000 n° 445 sulla responsabilità in caso di dichiarazioni mendaci, Autorizzo il trattamento dei dati personali contenuti nel mio curriculum vitae in base al REGOLAMENTO (UE) 2016/679 ("GDPR")