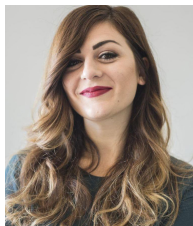


Curriculum vitae

INFORMAZIONI PERSONALI



Micciantuono Mariagrazia

(Italia)

mariagraziamicciantuono@imparola.it

Nazionalità Italiana

ESPERIENZA PROFESSIONALE

03/2018–alla data attuale

Esperta del doposcuola Imparola

Imparola

Via Montescaglioso, 31/A, 75100 Matera

Il lavoro svolto presso Imparola prevede:

-attività di DOPOSCUOLA, ovvero di affiancamento per lo studio di materie scolastiche per ragazzi dalle scuole elementari fino alle superiori. I ragazzi che frequentano il centro sono generalmente affetti da disturbi specifici dell'apprendimento per cui l'attività di affiancamento è completata da un'attività di creazione di materiale di supporto allo studio e utilizzo di strumenti compensativi. Durante questa attività mi occupo principalmente di materie linguistiche ma all'occorrenza anche di materie letterarie, scientifiche ed economiche

-attività di POTENZIAMENTO per ragazzi che necessitano focalizzarsi sullo studio di una specifica lingua.

-attività di RECUPERO per ragazzi che hanno riportato un debito scolastico in una lingua.

06/2013–12/2017

Floor Manager, Supervisor, Team Leader, Operatore Telemarketing

Tescom srl

7, Piazza degli olmi, 75100 Matera (Italia)

Per i primi due mesi ho lavorato come operatrice telefonica, il mio principale compito era quello di fissare appuntamenti per la forza vendita, raccogliendo una serie di dati relativi al potenziale cliente. A seguito di questa breve esperienza ho occupato la posizione di Team Leader della squadra telemarketing della struttura. In questa occasione le mie responsabilità coprivano tutto quello che girava intorno alla scelta e al caricamento delle liste in chiamata, organizzazione della turnazione di sala, supporto agli operatori, programmazione e controllo sulla definizione e raggiungimento degli obiettivi di squadra. A seguito di questa esperienza sono passata ad occuparmi anche di recruitment, selezione e formazione del personale call center ricoprendo anche il ruolo di supervisor. Ho quindi incorporato nuovi compiti quali supporto alla forza vendita, organizzazione delle campagne outbound, strategie aziendali ed analisi sul lavorato. Gli ultimi sviluppi aziendali, il progressivo ingrandimento della struttura e la mia contemporanea specializzazione nei vari ambiti legati all'esperienza del Call Center, hanno delineato l'esigenza di riconoscermi il ruolo di Floor Manager, responsabile di struttura per l'organizzazione e la gestione delle operazioni di outbound, sia per il segmento residenziale che business.

Attività o settore Contact center

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

10/09/2008–25/10/2012

Laurea triennale in comunicazione linguistica e interculturale

108/110

Università degli studi di Bari "Aldo Moro", Bari (Italia)

■ Lingua e letteratura spagnola

- Lingua e letteratura araba
- Lingua inglese

09/09/2002–07/06/2008

Diploma

63/100

Liceo scientifico "Dante Alighieri", Matera (Italia)

Materie scientifiche e letterarie, disegno tecnico, lingua latina e inglese.

COMPETENZE PERSONALI

Lingua madre italiano

Lingue straniere

	COMPRESIONE		PARLATO		PRODUZIONE SCRITTA
	Ascolto	Lettura	Interazione	Produzione orale	
inglese	C1	C2	C1	B2	C1
Laure triennale in lingue e letterature straniere					
spagnolo	C1	C2	C1	C2	C1
Laure triennale in lingue e letterature straniere					
arabo	A2	B1	A2	A2	A2
Laure triennale in lingue e letterature straniere					
francese	A2	B1	A1	A1	A2
Autodidatta					

Livelli: A1 e A2: Utente base - B1 e B2: Utente autonomo - C1 e C2: Utente avanzato
 Quadro Comune Europeo di Riferimento delle Lingue

Competenze comunicative

- Buone capacità comunicative acquisite tramite i miei studi e le mie esperienze lavorative sempre legate al pubblico.
- La tipologia di studi affrontati ed un'esperienza all'estero come ragazza alla pari mi hanno dato l'opportunità di perfezionare le mie capacità linguistiche (in particolar modo inglese e spagnolo) raggiungendo un livello medio-alto sia nella produzione scritta che orale.
- Innata capacità di relazionarmi con successo a persone legate ad ambienti culturali e professionali differenti e di approcciare a temi e situazioni di ogni genere con estrema naturalezza

Competenze organizzative e gestionali

- Buone competenze di Team leading, capacità relazionali e comunicative, spigliatezza e capacità di lavorare in team acquisite durante l'esperienza presso Tescom e migliorata anche grazie a frequenti corsi sulla comunicazione e l'elaborazione dei feedback.
- Grazie al lavoro di team leader ho potuto anche testare elementi caratteriali innati quali determinazione, flessibilità e resistenza allo stress
- Ho sviluppato, nel contempo, anche un'ottima capacità di pianificazione, grazie all'impostazione lavorativa del call center improntata sul raggiungimento di obiettivi di produzione, e problem solving, per via della naturale imprevedibilità di elementi avversi che spesso mi hanno spinto a trovare soluzioni con grande velocità
- Capacità relazionali e predisposizione all'ascolto, base necessaria in ogni ruolo ricoperto durante la mia esperienza lavorativa.

Competenze professionali

- Capacità organizzativa tramite la definizione di obiettivi di produzione e divisione dei compiti
- Capacità di controllo e analisi degli avanzamenti di lavorazione tramite strumenti tecnici (excel, analisi, creazione di grafici)
- Capacità di mentoring e condivisione di informazioni tramite stesura di riepiloghi o relazioni e presentazioni in power point

Competenze digitali

AUTOVALUTAZIONE				
Elaborazione delle informazioni	Comunicazione	Creazione di Contenuti	Sicurezza	Risoluzione di problemi
Utente avanzato	Utente avanzato	Utente autonomo	Utente avanzato	Utente autonomo

Competenze digitali - Scheda per l'autovalutazione

- Ottima padronanza di Excel, Word e Power Point
- Buona conoscenza dei servizi forniti da google
- Utilizzo quotidiano della posta e di calendar, capacità di configurare e gestire piu' account mail contemporaneamente tramite l'uso di outlook
- Conoscenza degli strumenti forniti da office 365
- Dimestichezza nell'uso di strumenti di marketing quali facebook advertising

ULTERIORI INFORMAZIONI

- Patente** Patente di guida e 10 anni di esperienza.
- Tirocinio** Tirocinio universitario presso lo sportello stranieri del "centro servizi integrati di Sancipriani Emanuele " (BA)
- Esperienze all'estero** Ho vissuto 6 mesi nel Regno Unito (da novembre 2012 a maggio 2013) lavorando come Aupair nella città di Bamsley.
- Corsi**
- Imparola: Matera 23/06/2018 "Lo sviluppo Neuropsicologico del bambino". Relatori: Carlo Calzone, Domenico Mangione, Maria Elena Levoni, Giovanni Valeri, Rossella Cardinale, Martina Pedron, Mariangela Bruno
 - Sapere piu': Video Corso 13 e 26/11/2018 "Didattica Inclusiva DSA e BES". Relatore: Cristina Franceschini
 - Anastasis: Video Corso 19/02/2019 "Quanto è utile agli studenti e alla scuola l'identificazione in tempo e il potenziamento dei Disturbi dell'Apprendimento"
 - Anastasis: Video Corso 26/02/2019 "Trucchi e segreti di SuperMappe EVO"
 - Imparola: Matera 7-8-9/03/2019 "L'intervento psicoeducativo integrato nell'autismo e nei disturbi pervasivi dello sviluppo". Relatore: Cesarina Xaiz
- Trattamento dei 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.

Mariagrazia Micciantuono