| **Formato europeo per il curriculum vitae** |
| --- |

| **Informazioni personali** |
| --- |

| Nome |  | Claudia Capotosti |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Indirizzo |  | Via Tuderte 28 – San Gemini  |  |
| Telefono |  | 338-2256089 |  |
| Fax |  |  |  |
| E-mail |  | Claudiacapo202020@gmail.com |  |

| Nazionalità |  | Italiana |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

| Data di nascita |  | 16/11/1974 Roma |
| --- | --- | --- |

| **Esperienza lavorativa** |
| --- |

| **•** Date (da – a) |  |
| --- | --- |
| **•** Nome e indirizzo del datore di lavoro |  |
| **•** Tipo di azienda o settore |  |  |
| **•** Tipo di impiego |  |  |
| **•** Principali mansioni e responsabilità |  | **UMBRIA SALUTE** **Addetto Front Office Fisico e Telefonico** **21 giugno 2021- 01 marzo 2022**Mansione legata all’emergenza CovidUtilizzo Database regionale Usl Umbria2Assistenza Utenti Contatto telefonico Utenti Segnalazioni Problematiche legate alle Procedure In atto per Emergenza Covid **VIVATICKET** **Impiegato terzo livello presso Cascata delle Marmore Terni** **1 Maggio 2020 – settembre 2021**Addetto alle Vendite ed Accoglienza clienti ai Varchi Lavoro di squadra Accoglienza Clienti in lingua Inglese **SCUOLA DI FORMAZIONE “INMETODO” E SOCRATES -TERNI** **Impiegata terzo livello** **01 Giugno 2017- 31 luglio 2019** Ruolo come Tutor di Lingua Inglese per Studenti nei vari corsi presenti nella Scuola.Ruolo come Tutor per i Corsi di Formazione, sia a privati e sia inerenti ai Bandi della RegioneUmbria per le Politiche attive sul Lavoro, presso la sede secondaria di Foligno, con mansione inerente al coordinamento dei Partecipanti al bando tramite il controllo delle presenze ai corsi e coordinamento con i docenti e quindi collaborazione in Back Office presso la sede centrale Inmetodo di Terni, sullo sviluppo degli orari delle materie, e mansioni legate ad eventuali problematiche con relative soluzioni per il corretto svolgimento dei corsi. Creazione di reportistica in relazione alle esigenze Del mercato del lavoro sul territorio locale PER L’ELABORAZIONE DI PIANI DI SVILUPPO INERENTI AI CORSI DI FORMAZIONE SIA RICONOSCIUTI A LIVELLIO REGIONALE, SIA RICONOSCIUTI A LIVELLO NAZIONALE **HARD ROCK CAFE’ ITALIA****ruolo di Host**  **01 Agosto 2017 – 31 Luglio 2018**Ruolo di HOST presso Hard Rock Cafè Rome; accoglienza clienti, gestione prenotazioni, problem solving, raggiungimento target con il lavoro di squadra .Esperienza gratificante.**receptionist presso”relais” Abbazzia collemedio (pg)****01 Maggio al 31 Luglio 2017**Ruolo come Accoglienza alla clientela , gestione Penotazioni, check in check out,, Registrazione Clienti,attività organizzative-gestionali, funzioni amministrative – contabili, funzioni di vigilanza e controllo, gestione comunicazioni al cliente, problem solving . coordinamento con il Direttore del Relais.**Lavoro temporaneo“cirque du soleil “** **food & beverage area****01 Marzo al 30 Aprile 2017**Ruolo come addetta Food & Beverage, esperienza lavorativa in ambiente Multinazionale, lavoro di squadra e Supervisione in Inglese da parte dei Responsabili dell’ area Food & BeverageAssistenza al cliente , cortesia e responsabiltà nel mantenere il luogo di lavoro pulito per somministrazione di Bevande e ciboEsperienza gratificante, anche Se per un breve periodo. Utilizzo e gestione di tecniche di vendita per promozioni e target da raggiungere con il lavoro di squadra**SGS LTD****Process Improvement & project coordinator** **01 Febbraio 2013 – Giugno 2015*** Mansione tendente al continuo miglioramento dei processi: analisi dei processi operativi in essere e identificazione delle opportunità per migliorare l’esperienza di agenti/clienti.
* Responsabile Back Office area amministrativa con mansioni di Inserimento Bonifici Database, Prima Nota registrazione fatture Passive e Attive, Liquidazione Iva, Balance Impresa, contabilita Generale, contabilita fornitori, Rapporti con le Banche, meeting area Finance e Payments in lingua Inglese**.**
* Mantenere i contatti con altre funzioni per raccogliere i requisiti che devono essere integrati nei sistemi IT di front-end e back-end coordinando progetti interfunzionali.
* Gestire analisi e documentazioni dei processi e delle procedure esistenti e aggiornamento degli stessi in base ad iniziative di sviluppo pianificate.
* Creare e migliorare procedure/processi per gestire attività di back office, logistica, stock di materiale marketing, archiviazione delle ricevute, monitoraggio dei costi operativi
* Completare sondaggi ed analisi di mercato.
* Dare seguito a problemi /situazioni riportate dai clienti in cooperazione con il Team Operations
* Quando necessario gestire telefonate e rispondere in modo efficiente
* Scalare problematiche o situazioni che potessero mettere a rischio l’operatività, mantenere Management informato sullo stato di ogni progetto /attività .
* Creare presentazioni e Report per misurare l’efficacia delle iniziative intraprese.
* Meeting mensili per analisi performance del Team con il Direttore.

**coinstar money transfer****Customer Service supervisor 01 gennaio 2009 - 31 Gennaio 2013** * Gestione Customer service/operations a livello nazionale ed internazionale della Società a stretto contatto con il Management aziendale
* Gestione problematiche e relative al Servizio con creazione di meeting e conference locali ed internazionali in lingua Inglese
* Gestione ed elaborazione dei processi e creazione procedure interne ed esterne
* Procedure ed integrazioni nei sistemi - IT
* Area Risorse Umane ; Colloqui nuove assunzione area di Competenza,colloqui per tutte le aree in H.O Training New staff per tutte le aree; Training conoscenza dei Sistemi; Valutazione Performance del personale dell’area Customer Service
* Risolvere problemi del Customer Service e relazioni con il servizio IT
* Creazione dei piani di sviluppo del Business e presentazione dei sistemi al Reparto IT Internazionale
* Coordinamento reparto IT Locale in relazione alle strategie aziendali e coordinamento con l’area Compliance Interna.
* Attività di Front end e back end
* Supporto fornitori esterni – attività di archiviazione moduli
* Gestione qualità del Servizio
* Coordinamento tra dipartimento Marketing e fornitori e tra Autorità locali e Area Compliance
* Gestione account interni ed esterni, attività di Data entry

**Travelex LTD - Roma****Agent & business support executive 01 Marzo 2003– 31 dicembre 2008*** Customer Service Executive
* Creazione dei piani di sviluppo del Business e presentazione dei sistemi al Reparto IT Internazionale
* Coordinamento reparto IT Locale in relazione alle strategie aziendali e coordinamento con l’area Compliance Interna.
* Attività di Front end e back end
* Supporto fornitori esterni – attività di archiviazione moduli
* Gestione qualità del Servizio
* Coordinamento tra dipartimento Marketing e fornitori e tra Autorità locali e Area Compliance
* Gestione account interni ed esterni, attività di Data entry

**Thomas Cook- Travelex ltd** **agents & Business Support Representative** **01 Maggio 2001- 28 Febbario 2003*** Customer Service Representative
* Attività di Front end e back end
* Supporto fornitori esterni – attività di archiviazione moduli
* Gestione qualità del Servizio
* Supporto area sales e Area Compliance
 |

|  **Istruzione e formazione** |
| --- |

| • Date (da – a) |  | 1989-1994 |
| --- | --- | --- |
| • Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione |  | Istituto Tecnico Commerciale – FEDERICO CESI  |
| • Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio |  |  |
| • Qualifica conseguita |  | Ragioneria |
| • Livello nella classificazione nazionale (se pertinente) |  | 44/60 |

| **Capacità e competenze personali***Acquisite nel corso della vita e della carriera ma non necessariamente riconosciute da certificati e diplomi ufficiali*. |
| --- |

| Madrelingua |  | **italiana** |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

| Altre lingua |
| --- |
|  |  | INGLESE |
| **•** Capacità di lettura |  | OTTIMO  |
| **•** Capacità di scrittura |  | OTTIMO |
| **•** Capacità di espressione orale |  | OTTIMO  |

| **Capacità e competenze relazionali***Vivere e lavorare con altre persone, in ambiente multiculturale, occupando posti in cui la comunicazione è importante e in situazioni in cui è essenziale lavorare in squadra (ad es. cultura e sport), ecc.* |   |
| --- | --- |

La sottoscritta con oltre 14 anni di esperienza in aziende multinazionali, prevalentemente nel settore dei servizi finanziari ha sviluppato, con determinazione, ambizione ed entusiasmo un ottima conoscenza di elaborazione dei processi operativi ed informatici e tecniche, tematiche legate alla gestione dello staff e coordinamento e supporto all’area Risorse Umane per il reclutamento di nuove risorse e comprovata esperienza nella formazione,successiva, ai nuovi assunti.Risultano comprovate capacità di gestione dei progetti, ed esperienza nei servizi al cliente, nella supervisione e formazione del call center e supporto area Manager nella gestione delle relazioni dei clienti. Negli anni ha sviluppato, come si può denotare dalle esperienze lavorative indicate, particolare attenzione alla clientela, ottima capacità a relazionarsi e saper interpretare,e soddisfare le esigenze del compratore oltre il saper creare un rapporto di fiducia con lo stesso.

Ottima conoscenza della Lingua inglese come supporto sia ai Clienti sia ai colleghi di varie Nazionalità estere.

Capacita’ di ascoltare e comunicare con gli altri membri del team

Capacità di reagire ed affrontare con calma a situazioni di stress

Rispetto di orari e scadenze prefissate

| Capacità e competenze organizzative  |  | Capacità organizzative e di coordinamento maturate negli anni di esperienza Lavorativa in variSettori sia del Turismo sia Finanziari e sia di formazione al Lavoro  |
| --- | --- | --- |

| Capacità e competenze tecniche*Con computer, attrezzature specifiche, macchinari, ecc.* |  | * Sistemi operativi (Windows)
* Programmi comuni (pacchetto Office)
* Gestione della posta elettronica e Web Browser (Chrome, Explorer)
* **Web** - CMS - Content Management System
 |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  |  |  |

| Capacità e competenze artistiche*Musica, scrittura, disegno ecc.* |  | **canto ed arte in generale**  |
| --- | --- | --- |

| Altre capacità e competenze*Competenze non precedentemente indicate.* |  |
| --- | --- |

Comprendere e capire emotivamente le esigenze dell’interlocutore, esperienza maturata negli anni.

| Patente o patenti |  | **B** |
| --- | --- | --- |

| **Ulteriori informazioni** |  |  |
| --- | --- | --- |

| **Allegati** |  | documento *Le dichiarazioni ed i dati sopra indicati sono resi dal/la sottoscritto/a aisensi e per gli effetti dell’articolo 46 del D.P.R. 28 dicembre 2000 n. 445 e s.m.i. e nella pienaconsapevolezza delle responsabilità penali previste dall’articolo 76 del D.P.R. 28 dicembre 2000 n.445 e s.m.i. per le ipotesi di falsità in atti e dichiarazioni mendaci ivi indicate”.* |
| --- | --- | --- |

Data

Firma

Claudia Capotosti