

**FORMATO EUROPEO
PER IL CURRICULUM
VITAE**



INFORMAZIONI PERSONALI

Nome **ELIANA PAPA**
Indirizzo **VIA LEPANTO N 16 - 80125 NAPOLI (NA)**
Telefono **366/7599369**
E-mail **eliana.papa@telecomitalia.it**

Nazionalità Italiana
Data di nascita [01/08/1977]

ESPERIENZA LAVORATIVA

• Date Dal 03/11/2004-attuale
• Nome e indirizzo del datore di lavoro **Telecom Italia Mobile S.p.A (TIM)**
• Tipo di azienda o settore Telecomunicazione – Divisione Caring Services Mobile – Caring Operations Consumer
• Tipo di impiego Impiegato
• Principali mansioni e responsabilità Impiegato addetto alla gestione commerciale e amministrativa della clientela.

Dal 06/2010 – 02/2011 Arzano

Visiant Contact Center S.r.l. (Per INPS Istituto Nazionale della Previdenza Sociale)
Outsourcing
Operatrice Customer Service
Corso per addetto alla Gestione dei servizi per il cittadino.
Analisi, gestione e risoluzione delle problematiche inerenti la gestione del cittadino.
Erogazione delle informazioni relative all'utilizzo e alla natura dei prodotti e servizi

Dal 07/2002 – 07/2004 Napoli

Gruppo Cos "Almaviva" S.p.A. (Per Wind-Infostrada S.p.A.)
Outsourcing
Operatrice di Call Center
Corso di "Phone Skill" base ed avanzato
Corso di tecniche di comunicazione interpersonale e telefonica.
Corso per addetti al Call Center della durata di 124 ore.
Ente organizzatore Formatemp
Gestione reclami.
Presentazione, vendita e attivazione delle offerte promozionali.
Analisi, gestione e risoluzione delle problematiche inerenti la gestione del cliente.
Erogazione delle informazioni relative all'utilizzo e alla natura dei prodotti e servizi.

01/2002 – 04/2002 Napoli

Imprimatur S.p.A.

Commercio di preziosi e monete in collaborazione con la Zecca di stato Svizzera

Team Leader Call Center

Corso di Marketing aziendale e tecniche di vendita

Gestione completa del database per le campagne di telemarketing e di telerilevamento (outbound ed inbound).

Coordinamento degli operatori all'interno del customer care.

Coordinamento degli Agenti di vendita nella gestione operativa quotidiana dell'attività.

Supporto, sviluppo e orientamento agli obiettivi dei team in termini motivazionali

03/2001 – 08/2001 Napoli

Beauty Farm SPA

Attività artigianali

Receptionist

Posto Operatore Telefonico.

Gestione pratiche amministrative.

Accoglienza clienti

Gestione delle prenotazioni e cassa.

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

- Date 1995-1996]
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione Istituto Statale Tommaso Campanella Napoli
- Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio Corso di Inglese Corso di Informatica
- Qualifica conseguita Diploma Magistrale – Corso Integrativo

MADRELINGUA

ITALIANO

ALTRELINGUA

- Capacità di lettura
- Capacità di scrittura
- Capacità di espressione orale

Inglese

Base

Base

BASE

**CAPACITÀ E COMPETENZE
RELAZIONALI-ORGANIZZATIVE**

Profilo fortemente orientato alla vendita, occupando posti in cui la comunicazione è importante e in situazioni in cui è essenziale lavorare in squadra.

Determinazione, dinamismo, ottimo orientamento agli obiettivi con spiccate attitudini relazionali ed un'ottima capacità di organizzazione e pianificazione del lavoro, unite ad un elevato spirito di responsabilità. Dotata di grande motivazione e forte interesse per attività di organizzazione e coordinamento.

gli studi conseguiti e l'esperienza lavorativa maturata mi hanno permesso di acquisire capacità di teamwork, problem definition e problem solving e in particolare ottime capacità di coordinamento e leadership.

**CAPACITÀ E COMPETENZE
TECNICHE**

Ambiente Windows - Office (Conoscenza approfondita) Sistemi informatizzati di gestione delle chiamate-Sistemi, Applicazioni e Prodotti nell'elaborazione dati

**CAPACITÀ E COMPETENZE
ARTISTICHE**

Diploma di Danza classica e Contemporanea

PATENTE O PATENTI

A e B automunita. Patente Nautica

ULTERIORI INFORMAZIONI

Animalista-volontaria presso enti protezione animali, Equitazione, Radioamatrice, Paracadutismo, Nautica, Letteratura, Teatro, Internet, Acquariologia, Fotografia, Immersioni subacquee.