



Principali attività e responsabilità	<p>Assistenza alla clientela, secondo procedure, utilizzando supporti informatici(SAP-DPPSI-IBIS-CCRM,etc),con analisi delle esigenze del cliente.</p> <p>Tecniche di vendita di prodotti e servizi attraverso corsi di comunicazione</p> <p>Conoscenza di Pacchetti aziendali mirati alla gestione Tecnica VAS</p> <p>Fidelizzazione e retention dei clienti nel rispetto dei criteri di priorità individuati nei piani operativi di vendita</p> <p>Saper operare in un contesto orientato in ambito di produttività, qualità ed esigenze della clientela in un luogo in continua formazione</p> <p>Successivamente sono stato assegnato ad un settore puramente d'ufficio,il back office.In questo settore mi occupo di gestione di reclami amministrativi e commerciali dove ovviamente si ha una certa responsabilità ed autonomia esecutiva.</p> <p>Infine la mia attività si è spostata verso la gestione di reclami scritti, trattasi di gestioni particolari che richiedono più attenzione e conoscenze, diventando anche punto di riferimento per l'intero Customer</p> <p>Nel Luglio 2008 inoltre vengo selezionato per far parte del progetto MTV, un progetto che mi ha permesso di incrementare la mia conoscenza nel segmento Young, di sviluppare la mia esperienza nella progettazione, realizzazione e comunicazione di prodotti e servizi rilevanti per il target.</p>
Nome e indirizzo del datore di lavoro	Tim Telecom Italia Mobile via Valtorta 43/45 Milano
Tipo di attività o settore	Telecomunicazioni
<b>Istruzione e formazione</b>	
Date	Dicembre 2007 – Dicembre 2008 (In corso)
Titolo della qualifica rilasciata	Tecnico superiore per l'industrializzazione del prodotto e del processo dopo superamento d' esame di stato finale
Principali tematiche/competenza professionali possedute	<p>Durata del corso 1200 ore così composte:  840 ore di formazione, in aula e laboratorio  360 ore di stage presso lo stabilimento Polimeri Europa( Gruppo Eni ) di Settimo Milanese</p> <p>Competenze sia nei laboratori di ricerca sia in quelli di controllo qualità. Buona conoscenza dei processi e dei materiali con le tecniche analitiche strumentali e le normative europee ed internazionali. in ambito di laboratorio di ricerca e di processo:</p> <p>Principali Materie:  Inglese conversazione - Inglese tecnico  Prevenzione e Sicurezza  Igiene sul lavoro  Informatica  Organizzazione aziendale  Chimica statistica  Chimica generale/organica e Lab.  Analisi Chimica  Controllo di processo  Processi Biotechologici  Controllo di qualità produzione  Finestra Produzione  Analisi chimica strumentale  Controllo di qualità analisi</p>

Nome e tipo d'organizzazione erogatrice dell'istruzione e formazione	Istituto Tecnico Industriale – Liceo scientifico Tecnologico E.Molinari Università degli studi di Milano Bicocca Fondazione Politecnico di Milano Ial Lombardi sede Milano Società d'incoraggiamento d'arti e mestieri – SIAM Assolombardia Federchimica Gruppo class srl Consorzio per l'innovazione nella gestione delle imprese e della pubblica amministrazione – Mip Fondazione Istud																								
Livello nella classificazione nazionale o internazionale	Diploma di Tecnico Superiore, classificazione internazionale ISCED - livello 4																								
Date	2003/2004																								
Titolo della qualifica rilasciata	Diploma in perito Industriale Capotecnico specializzato in Elettronica e in Telecomunicazioni																								
Principali tematiche/competenza professionali possedute	Competenze in Elettronica e Telecomunicazioni																								
Nome e tipo d'organizzazione erogatrice dell'istruzione e formazione	Istituto di Istruzione superiore JAMES CLERK MAXWELL																								
Livello nella classificazione nazionale o internazionale	Diploma superiore Itis																								
Date	Marzo 2003																								
Titolo della qualifica rilasciata	Junior English Programme																								
Principali tematiche/competenza professionali possedute	Inglese																								
Nome e tipo d'organizzazione erogatrice dell'istruzione e formazione	The Martello centre – Language learning International																								
Livello nella classificazione nazionale o internazionale	Pre-Intermediate																								
<b>Capacità e competenze personali</b>																									
Madrelingua	<b>Italiano</b>																								
Altra(e) lingua(e)	<b>Inglese</b>																								
Autovalutazione <i>Livello europeo (*)</i>	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Comprensione</th> <th colspan="4">Parlato</th> <th colspan="2">Scritto</th> </tr> <tr> <th colspan="2">Ascolto</th> <th colspan="2">Lettura</th> <th colspan="2">Interazione orale</th> <th colspan="2">Produzione orale</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A2</td> <td>Livello Elementare</td> <td>B1</td> <td>Livello Medio</td> <td>A2</td> <td>Livello Elementare</td> <td>A2</td> <td>Livello Elementare</td> </tr> </tbody> </table>	Comprensione		Parlato				Scritto		Ascolto		Lettura		Interazione orale		Produzione orale		A2	Livello Elementare	B1	Livello Medio	A2	Livello Elementare	A2	Livello Elementare
Comprensione		Parlato				Scritto																			
Ascolto		Lettura		Interazione orale		Produzione orale																			
A2	Livello Elementare	B1	Livello Medio	A2	Livello Elementare	A2	Livello Elementare																		
<b>Lingua</b>																									
	<i>(*) Quadro comune europeo di riferimento per le lingue</i>																								
Capacità e competenze sociali	Sono una persona socievole e comunicativa. Riesco a instaurare buone relazioni con persone diverse																								
Capacità e competenze organizzative	<p>Sono in grado di lavorare in un gruppo di lavoro in quanto il call center è sempre strutturato come squadra, mirato all'obiettivo comune, inoltre in mio carattere estremamente versatile mi permette di relazionarmi e instaurare rapporti con colleghi e clienti.</p> <p>Sono sempre disponibile verso gli altri, lo dimostra il fatto che a distanza di anni, l'intero customer fa affidamento su di me per la gestione della clientela.</p> <p>Sono in grado di risolvere i problemi che si presentano, di organizzare il mio lavoro individuando le priorità e lavorare in maniera autonoma.</p>																								

Capacità e competenze tecniche	<p>Sono in grado di gestire un attività tecniche per quanto riguarda la telefonia mobile come configurazione di servizi evoluti in quanto in ambito lavorativo sono in grado di fornire assistenza.</p> <p>La mia attività di back office e di reclami scritti mi ha fornito le competenze giuste per poter gestire reclami amministrativi, inserimenti e preparazioni di note di credito, tramite l'utilizzo di sap, inserimenti di domiciliazioni bancarie/carta di credito.</p> <p>Con il corso di tecnico superiore per l'industrializzazione del prodotto e del processo, invece, ho potuto apprendere conoscenza teoriche, delle tecniche di analisi (spettrometria, potenziometria, conduttimetria, cromatografia) e pratiche, grazie alle esperienze svolte nell'istituto Molinari e nei laboratori di biologia e microbiologia dell'università di Milano Bicocca</p>
Capacità e competenze informatiche	<p>Buona conoscenza del personal computer sia per uso personale, in quanto appassionato in ambito windows e piattaforma Linux, sia per uso lavorativo, in quanto utilizzato per gestione di reclami o redazione di lettere.</p> <p>Conoscenza in ambito di assemblaggio e formattazione di pc.</p> <p>Buona conoscenza del pacchetto Office, a seguito del conseguimento di European Computer Driving Licence (ECDL CORE).</p>
Patente	Automobilistica (patente B) - automunito

Autorizzo il trattamento dei miei dati ai sensi del Dlgs 196/2003

Data

Firma