FORMATO EUROPEO PER IL CURRICULUM VITAE

INFORMAZIONI PERSONALI

Nome	**MANFREDI ANTONIETTA**
Indirizzo	**VIA CARMINE N.49 - 80049 - SOMMA VESUVIANA (NA)**
Telefono	**388 9598869**
Fax	
E-mail	**manfretonia@libero.it**
Nazionalità	italiana
Data di nascita	14/03/1973

ESPERIENZA LAVORATIVA

• Date	da 11/ 2011 a 07/ 2012
• Nome e indirizzo del datore di lavoro	**VISIANT Spa** / sede Arzano
• Tipo di azienda o settore	Contact Center Solution
• Tipo di impiego	Contratto interinale
• Principali mansioni e responsabilità	Customer Service per commessa inbound INPS
• Date	01/2008 - 05/2010
• Nome e indirizzo del datore di lavoro	**GLOBAL SERVICE soc.Coop.** Via N. Poggioreale 11 Centro INAIL Torre 7-NA
• Tipo di azienda o settore	Call center servizi alle aziende
• Tipo di impiego	Collaborazione a progetto
• Principali mansioni e responsabilità	Operatrice telefonica per attività di sondaggi e ricerche di mercato
• Date	07/2007 - 09/2007
• Nome e indirizzo del datore di lavoro	**VALTUR Spa** / sede Tunisia
• Tipo di azienda o settore	Operatore turistico
• Tipo di impiego	Responsabile boutique
• Principali mansioni e responsabilità	Coordinamento gestionale del punto vendita attraverso la direzione del gruppo di quattro unita' operative
• Date	01/2007 - 04/2007
• Nome e indirizzo del datore di lavoro	**VALTUR Spa** / sede Trento
Tipo di azienda o settore	Operatore turistico

• Tipo di impiego	Responabile boutique
• Principali mansioni e responsabilità	Stage di formazione presso il villaggio invernale di Marilleva (TN) come responsabile vendita , con relativo attestato conseguito.
• Date	05/2006 - 12/2006
• Nome e indirizzo del datore di lavoro	**SERNA Spa** / sede Napoli
• Tipo di azienda o settore	Operatore telefonico
• Tipo di impiego	Operatore teleselling
• Principali mansioni e responsabilità	Stipula contratti aziendali Tim.
• Date	09/2002 - 03/2006
• Nome e indirizzo del datore di lavoro	**CEPU Spa**/ Napoli
• Tipo di azienda o settore	Istruzione privata
• Tipo di impiego	Contact Center Specialist
• Principali mansioni e responsabilità	Marketing diretto alla acquisizione del cliente a alla successiva gestione della erogazione per la erogazione dei servizi formativi.
• Date	03/2000 - 07/2002
• Nome e indirizzo del datore di lavoro	**CAMOMILLA Srl** / Napoli
• Tipo di azienda o settore	Commercio
• Tipo di impiego	Addetta alla vendita
• Principali mansioni e responsabilità	Contatto diretto con il cliente.
• Date	02/1998 - 02/1999
• Nome e indirizzo del datore di lavoro	**CAR-VES (cartotecnica vesuviana) /** Napoli
• Tipo di azienda o settore	
• Tipo di impiego	Area amministrativa
• Principali mansioni e responsabilità	Promozione e gestione dei clienti ; contabilità generale
• Date	02/1997 - 03/1998
• Nome e indirizzo del datore di lavoro	**STUDIO DENTISTICO** / Napoli
• Tipo di azienda o settore	Dentista / odontoiatra
• Tipo di impiego	Assistente poltrona
• Principali mansioni e responsabilità	Assistente alla poltrona e segreteria generale.

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

• Date	1991-1992
• Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione	Istituto tecnico 'Luigi Einaudi' in San Giuseppe Vesuviano (Napoli)
• Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio	Materie secondo i programmi ministeriali
• Qualifica conseguita	Diploma di Ragioniere e perito commerciale
• Livello nella classificazione nazionale (se pertinente)	42/60

• Date	1991-1992
• Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione	Istituto tecnico 'Luigi Einaudi' in San Giuseppe Vesuviano (Napoli)
• Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio	Stenografia
• Qualifica conseguita	Diploma di stenografa

• Date	2011 - 2012
• Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione	ACIIEF
• Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio	Corso per Operatore Socio – Educativo - Culturale
• Qualifica conseguita	Diploma di Operatore sociale

• Date	05/2007
• Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione	GRUPPO COS
• Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio	Corso call center inbound per assistenza clienti 190
• Qualifica conseguita	Attestato di partecipazione

CAPACITÀ E COMPETENZE PERSONALI

PRIMA LINGUA	**INGLESE**
ALTRE LINGUE	
	SPAGNOLO
• Capacità di lettura	buono
• Capacità di scrittura	elementare
• Capacità di espressione orale	buono
• Capacità e competenze relazionali e organizzative	Sulla base delle esperienze lavorative , capacità di organizzare e coordinare piccoli gruppi di lavoro in maniera autonoma ; capacità di relazione con il pubblico sia attraverso il contatto diretto che attraverso il contatto telefonico / informatico;
• Capacità e competenze informatiche	Ottima conoscenza delle applicazioni Microsoft Office 2007 (Excel, Word, Access, Pront Page CRM, Siebel, Power Point) ; gestione posta elettronica con Microsoft Outlook ed Outlook Express. Abilita' nei processi di data entry .
• Capacità e competenze artistiche	Buona abilità nel disegno e pittura artistica.
• Patente	B

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi del D.lgs. 196 del 30 giugno 2003.

Data_____ Firma_____