

INFORMAZIONI PERSONALI



Manna Ida Rosa

 Viale delle Ginestre P.co Sagittario,20., 80013 Casalnuovo di Napoli (Italia)

 3395776156  0815226631

 idamanna@libero.it

 Skype Ida.manna

Sesso Femminile | Data di nascita 12/06/1976 | Nazionalità Italiana

OCCUPAZIONE DESIDERATA

Supervisore di call center

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

10/09/1989–10/09/1993

Diploma tecnico commerciale (ex Ragioneria)

8° Istituto tecnico commerciale statale, Napoli (Italia)

Con voti: 58/60

ESPERIENZA
PROFESSIONALE

01/09/1994–01/09/1995

Assistente di ufficio

CAF Italia, Casoria (Italia)

- elaborazione e predisposizione delle **dichiarazioni tributarie**;
- redazione delle **scritture contabili**;
- verifica della conformità dei dati esposti nelle **dichiarazione dei redditi**;
- consegna al contribuente copia della dichiarazione dei redditi elaborata e del prospetto di **liquidazione delle imposte**;
- comunicazione ai **sostituti d'imposta** del risultato finale delle dichiarazioni dei redditi al fine di permettere loro di eseguire conguagli a credito o a debito in sede di ritenuta d'acconto;
- invio all'**amministrazione finanziaria** delle dichiarazioni dei redditi e delle relative scelte per la destinazione dell'otto e del cinque per mille.

01/09/1995–11/10/1997

Segretario/segretaria

Progetto Arredo, Napoli (Italia)

- Gestione delle email e della posta cartacea in entrata e in uscita
- Rispondere alle telefonate e inoltrarle ai responsabili di reparto o ai propri superiori
- Organizzazione di riunioni, appuntamenti, conferenze stampa, pranzi con i clienti ed eventuali trasferte del personale
- Gestione delle comunicazioni e dei documenti indirizzati ai vari responsabili
- Redazione di verbali
- Gestione di archivi di documenti, schedari e catalogazione di bolle e fatture
- Redazione e revisione di documenti
- Gestione degli impegni dei dirigenti

01/11/1997–01/04/1998

Segretario/segretaria

Adriatica Finanziaria, Casoria (Italia)

- Gestione integrale anagrafica clienti

- Gestione integrale situazione contributiva clienti
- Gestione integrale dei prestiti in toto
- Gestione di pratiche interne
- Cessioni del quinto.
- Assistenza alla clientela sui prodotti proposti (prestiti ecc.)

10/04/1998–10/10/2004

Segretario/segretaria

Studio medico del dott.Oliviero Angelo, Casoria (Italia)

- Gestione assistiti in ingresso
- Organizzazione giornaliera degli appuntamenti
- Gestione e organizzazione degli impegni del Dott.
- Gestione delle pratiche d'ufficio.

05/10/2005

Responsabile di call center

Cosmed (Almaviva), Napoli (Italia)

Contratto CoCoCo

01/10/2007–alla data attuale

Operatore di call center/operatrice di call center

Almaviva Contact S.p.A, Napoli (Italia)

- Operatrice specializzata call center
- Front Line
- Back office
- Assistenza Chat
- Assistenza Social media.

COMPETENZE PERSONALI

Lingua madre italiano

Lingue straniere

	COMPRESIONE		PARLATO		PRODUZIONE SCRITTA
	Ascolto	Lettura	Interazione	Produzione orale	
inglese	B2	B2	B2	B2	B2
Certificazione in Inglese ESB					
francese	B2	B2	A1	A1	A2

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

Capacità di lavorare in gruppo, nella gestione del lavoro di squadra e nel rispetto delle esigenze dei singoli. Ho avuto modo di acquisire queste competenze grazie all'esperienza cumulata in anni di servizio

Predisposizione all'ascolto e al confronto

Notevoli abilità comunicative-relazionali acquisite grazie all'esperienza di venditore presso l'azienda Almavia Contact

Ottima disponibilità a trattare con la clientela, acquisita grazie all'esperienza di commesso/account/operatore call center presso Cosmed

Competenze organizzative e gestionali

- Spirito di gruppo;
- Buona capacità di adeguarsi ad ambienti multiculturali, conseguita grazie all'esperienza di lavoro.

-Buona capacità di comunicazione, ottenuta grazie alla mia esperienza di responsabile delle vendite presso vari negozi

Competenze professionali -Patente B

Competenze digitali

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

Competenze digitali - Scheda per l'autovalutazione

Ho una buona padronanza nell'uso dell' elaboratore di testi, foglio elettronico e software di presentazione, sia licenza Microsoft che Open source; conosco e uso software per l'elaborazione di foto e immagini (Photoshop e simili)

Software aziendali:

Siebel (tutte le versioni)

Sap

Suite Oracle

Autorizzo il trattamento dei dati personali contenuti nel mio curriculum vitae in base all'art. 13 del D. Lgs. 196/2003 e all'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali.