

Confronto persone
OPERATORE CALL CENTER

Carla Abaco



35 anni
Assunto

Carlo Alucci



40 anni
Assunto

Lucia Arrigo



41 anni
Assunto

Valutazione Aziendale	3	3	3
Data valutazione	31/12/2009	31/12/2009	31/12/2009
Talent assessment	Potenziale: Medio Engagement: Poco motivato Promozione proposta: COORDINATORE CALL CENTER - Fra sei mesi Rischio uscita: - (13/09/2009 - Verde Franco)	Potenziale: Medio Engagement: Motivato Promozione proposta: - - Non previsto Rischio uscita: basso (28/10/2009 - Paolo Ferrari)	Potenziale: Medio Engagement: Entusiasta Promozione proposta: SPECIALISTA COMUNICAZIONE - Fra sei mesi Rischio uscita: basso (01/01/2010 - Giorgio Paolini)
Locazione	Residenza: Forlì Sede: Parma - Via Forattini, 15	Residenza: Bologna Sede: Parma - Via Forattini, 15	Residenza: Forlì Sede: Parma - Via Forattini, 15
Storia professionale esterna	Barilla - Industria - UO: Marketing - Ruolo: - Assistente Resp Marketing, gestione operativa contatti organi di stampa - (Parma 2000 - 2003)		
Storia professionale interna	UO: CALL CENTER PARMA - Ruolo: OPERATORE CALL CENTER - 2009 - (Oggi)	UO: CALL CENTER PARMA - Ruolo: OPERATORE CALL CENTER - 2008 - (Oggi) UO: A&O CONCHE DI CODEVIGO (PD) - Ruolo: ADDETTO FORMAZIONE E SVILUPPO RISORSE UMANE - 2014 - (Oggi) UO: A&O CONCHE DI CODEVIGO (PD) - Ruolo: ADDETTO FORMAZIONE E SVILUPPO RISORSE UMANE - 2014 - (Oggi)	UO: ACQUISTI - Ruolo: BUYER - 2010 - (Oggi)
Formazione scolastica	D.M. GEOMETRA (55/60) LAUREA GIURISPRUDENZA (105/110)	D. ABILITAZIONE INSEGNAM. SCUOLE MATERNE	DIPLOMA DI MATURITA' DIPLOMA
Contratto e retribuzione	FEDERGASACQUA Livello : 4 Tipo rapporto: Tempo indeterminato Attuale + 0	FEDERGASACQUA Livello : 4 Tipo rapporto: Tempo indeterminato Attuale + 0	FEDERGASACQUA Livello : 4 Tipo rapporto: Tempo indeterminato Attuale + 0

Progetti	Efficientamento staff commerciali 1899, Partecipante Sviluppo sistema mobile loyalty 1899, Vice Capo progetto Fiume Veneto Apertura 1899, Segreteria Mirano Apertura 1899, Capo progetto Conche di Codevigo apertura 1899, Capo progetto	Ristrutturazione area commerciale 1899, Capo progetto Efficientamento staff commerciali 1899, Partecipante Unificazione Call center 1899, Partecipante Sviluppo sistema mobile loyalty 1899, Partecipante Fiume Veneto Apertura 1899, Progettista A&O Montorso Vicentino Apertura 1899, Partecipante A&O Montorso Vicentino Ristrutturazione 1899, Capo progetto Conche di Codevigo Ristrutturazione 1899, Capo progetto	Sviluppo sistema mobile loyalty 1899, Partecipante Fiume Veneto Apertura 1899, Referente ICT Belluno Apertura 1899, Capo progetto Barbiero Ilario Ristrutturazione 1899, Capo progetto
Copertura Competenze			
10 Gestione dei reclami e customer retention			
18 Sistemi di pricing e tariffazione			
20 Politiche, normative e tecniche di monitoraggio servizio e customer relat.			
21 Politiche commerciali			
25 Comunicazione telefonica			
26 Tecniche di comunicazione efficace			
27 Aspetti tecnico economici dell'offerta			
32 Gestione amministrativa di supporto all'attività commerciale			
33 Normative, procedure e sistemi informativi di gestione della fatturazione			
34 Evoluzione legislativa e regolatoria			
35 Normativa contrattuale tariffaria e fiscale sulle forniture			