

## INFORMAZIONI PERSONALI

## Fiorillo Anna

📍 Via San Rocco 24, 81100 Caserta (Italia)

☎ 3245519367

✉ annafiorillo99@icloud.com

## TITOLO DI STUDIO

## RAGIONIERE COMMERCIALE

ESPERIENZA  
PROFESSIONALE

02/03/2019–02/10/2019

## Operatore di call center/operatrice di call center

SMART CALL S.R.L., Caserta (Italia)

Operatore professionale di telemarketing e teleselling con le seguenti mansioni:

- Contatto a distanza dei potenziali clienti (es. per posta, per telefono o per e-mail, ecc.)
- Pubblicizzazione e proposta alla clientela dell'acquisto di prodotti
- Acquisizione dei dati dei clienti
- Gestione degli ordinativi (acquisizione ed evasione)
- Assistenza ai clienti nelle diverse fasi pre, vendita e post vendita
- Cura dei rapporti con i fornitori

## ISTRUZIONE E FORMAZIONE

01/10/2019–alla data attuale

## Corso di Estetica Professionale

Istituto di Formazione Professionale DELTA, Caserta (Italia)

Corso di Estetista accreditato e riconosciuto dalla Regione Campania con rilascio, al superamento dell'esame finale, di un Attestato di Qualifica necessario per poter svolgere l'attività sia come Dipendente che in Maniera Autonoma.

Abititazione in: Manicure e Pedicure Estetico e Curativo; Trattamenti Mani e Piedi; Metodi di Epilazione e Depilazione, Filo Arabo; Trattamenti Scrub per il Corpo, Pulizia del Viso; Trattamenti Specifici per il Corpo con Prodotti Cosmetici ed Apparecchiature; Massaggio Modellante e Linfodrenaggio Viso e Corpo; Massaggio con Pietre; Elettrocoagulazione a Pinza; Trucco Base e Correttivo – Trucco da giorno, da sera e da sposa; Trucco Cinematografico, Fotografico e Televisivo; Smalto Semipermanente; Permanente alle ciglia.

15/09/2012–10/07/2018

## Diploma di Ragioniere e Perito Commerciale

Istituto Superiore "Terra di Lavoro", Caserta (Italia)

Il ragioniere, esperto in problemi di economia aziendale, oltre a una consistente cultura generale accompagnata da buone capacità linguistico-espressive e logico-interpretative, deve possedere conoscenze ampie e sistematiche dei processi che caratterizzano la gestione aziendale sotto il profilo economico, giuridico, organizzativo, contabile. In particolare egli deve essere in grado di analizzare i rapporti fra l'azienda e l'ambiente in cui opera per proporre soluzioni a problemi specifici.

## COMPETENZE PERSONALI

Lingua madre italiano

Lingue straniere

COMPRESIONE		PARLATO		PRODUZIONE SCRITTA
Ascolto	Lettura	Interazione	Produzione orale	

inglese	A2	A2	A2	A2	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**

- Attitudine al contatto con la clientela, propensione all' ascolto e ottime competenze comunicative-relazionali acquisite grazie all' esperienza di operatrice presso l'azienda Smart Call
- Resilienza e ottima capacità di adattamento grazie alla frequentazione di ambienti multiculturali.

**Competenze organizzative e gestionali**

- capacità di lavorare in gruppo
- empatia e flessibilità
- capacità di lavorare in autonomia
- organizzazione e gestione del tempo
- pianificazione e gestione di progetti
- rispetto delle tempistiche date
- buona resistenza allo stress

**Competenze professionali**

Ottime competenze interpersonali professionali quali: saper comunicare; intelligenza emotiva; negoziazione; empatia; adattabilità; gestione e risoluzione dei conflitti; persuasione; team building; autocoscienza; problem solving; capacità di prendere decisioni.

**Competenze digitali**

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

Competenze digitali - Scheda per l'autovalutazione

**ULTERIORI INFORMAZIONI**

**Trattamento dei dati personali**

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.