

CURRICULUM VITAE EUROPEO



INFORMAZIONI PERSONALI

Nazionalità

Italiana

Data di nascita

31/10/1972

ESPERIENZA LAVORATIVA

- *Date (da – a)*
- *Nome e indirizzo del datore di lavoro*
- *Tipo di azienda o settore*
- *Tipo di impiego*
- *Principali mansioni e responsabilità*

05 Febbraio 2013 al 31 – Gennaio 2016

Vorwerk Contempora Srl di Palermo

Agente di commercio

Promozione della vendita di Robot da cucina

- *Responsabile di zona*

- *Date (da – a)*
- *Nome e indirizzo del datore di lavoro*
- *Tipo di azienda o settore*
- *Tipo di impiego*
- *Principali mansioni e responsabilità*

08 Novembre 2010 - 10 Giugno 2011

Accenture Outsourcing Srl di Palermo

Call Center

Consulente telefonico per Cliente BT Italia

- *Customer Care*

- *Date (da – a)*
- *Nome e indirizzo del datore di lavoro*
- *Tipo di azienda o settore*
- *Tipo di impiego*
- *Principali mansioni e responsabilità*

01 Aprile 2004 - 24 Maggio 2009

OMNIA SERVICE CENTER SpA di Palermo

Call Center

Consulente telefonico per Cliente Wind

- *Retention Inbound*
- *Customer Care*
- *Back-Office*
- *Assistenza Tecnica*

- *Date (da – a)*
- *Nome e indirizzo del datore di lavoro*
- *Tipo di azienda o settore*
- *Tipo di impiego*
- *Principali mansioni e responsabilità*

07 Agosto 2003 – 15 Marzo 2004

COS-MED SpA di Palermo

Call Center

Operatrice Contact Center per Cliente Sky

Customer Care

- *Date (da – a)*
- *Nome e indirizzo del datore di lavoro*
- *Tipo di azienda o settore*
- *Tipo di impiego*
- *Principali mansioni e responsabilità*

18 Marzo 2002 – 31 Marzo 2003

COS-MED SpA di Palermo

Call Center

Addetta Back-Office per Cliente Wind

Back-Office

- Date (da – a)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
- Tipo di azienda o settore
- Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità

08 Gennaio 2001 – 07 Gennaio 2002

BLU SpA di Palermo

Call Center

- Addetta Customer Care
- Back-Office
- Customer Care
- Back-Office

- Date (da – a)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
- Tipo di azienda o settore
- Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità

Marzo – Agosto 1998

UNIVERSITA' DEGLI STUDI di Palermo

Pubblica Istruzione

Archivista

Organizzazione e gestione dell'Archivio storico

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

- Date (da – a)
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione
- Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio
- Qualifica conseguita
- Livello nella classificazione nazionale (se pertinente)

Marzo 2000

Università degli Studi di Palermo

Laurea in Scienze Politiche, indirizzo Politico-Internazionale

Dott.ssa in Scienze Politiche

Valutazione finale 110/110

- Date (da – a)
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione
- Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio

Giugno 1991

Liceo Ginnasio Statale Vittorio Emanuele II di Palermo

Diploma di Maturità Classica

- Date (da – a)
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione
- Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio
- Qualifica conseguita

06 Luglio – 17 Luglio 1998

Institut d'Etudes Francaises pour Etudiants Etrangers de L'Université de Droit, d'Economie et des Sciences d'Aix-Marseille.

Studio della grammatica e letteratura francese

Attestato di frequenza al corso intensivo di Lingua Francese

- Date (da – a)
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione
- Qualifica conseguita

Ottobre – Giugno 2003

Associazione Sigma di Palermo

Consulente per la Promozione del turismo culturale (corso di 800 ore)

- Date (da – a)
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione
- Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio

Novembre 2000

Adecco di Palermo

- Comunicazione
- Psicologia

- Qualifica conseguita

Attestato di frequenza al corso di formazione della durata di 80 ore in Comunicazione interpersonale, comunicazione "telefonica", Customer Service

CAPACITÀ E COMPETENZE

Perseveranza nel raggiungere gli obiettivi prefissati; determinatezza; cortesia; capacità di agire

PERSONALI

con professionalità, impegno e competenza nel lavoro; capacità di adattarsi e di lavorare efficacemente nelle varie situazioni che si verificano e con persone differenti; capacità di acquisire informazioni non evidenti per capire bisogni ed aspettative dell'interlocutore.

**CAPACITÀ E COMPETENZE
RELAZIONALI**

Capacità di comunicare efficacemente in base alle diverse tipologie d'interlocutori, capacità di mediare e di ascoltare attivamente.

**CAPACITÀ E COMPETENZE
ORGANIZZATIVE**

Spiccata capacità organizzativa, innato senso pratico e particolare abilità nel gestire situazioni stressanti, capacità di problem solving.

**CAPACITÀ E COMPETENZE
TECNICHE**

Buona conoscenza del pacchetto Microsoft Office e capacità di gestione della Posta elettronica. Conoscenza degli applicati relativi alla gestione del Customer Care (Call-Center)

La sottoscritta è a conoscenza che, ai sensi dell'art. 26 della legge 15/68, le dichiarazioni mendaci, la falsità negli atti e l'uso di atti falsi sono puniti ai sensi del codice penale e delle leggi speciali. Inoltre, la sottoscritta autorizza al trattamento dei dati personali, secondo quanto previsto dalla Legge 675/96 del 31 dicembre 1996.

Anna Pellitteri



Ministero della Giustizia

Sistema Informativo del Casellario

Certificato Generale del Casellario Giudiziale

(ART. 24 D.P.R. 14/11/2002 N.313)

CERTIFICATO NUMERO: 61718/2018/R

Al nome di:

Cognome

PELLTTERI

Nome

ANNA

Data di nascita

31/10/1972

Luogo di Nascita

PALERMO (PA) - ITALIA

Sesso

F

sulla richiesta di:

INTERESSATO

per uso:

AMMINISTRATIVO (ART. 24 D.P.R. 14/11/2002 N.313)

Si attesta che nella Banca dati del Casellario giudiziale risulta:

NULLA

ESTRATTO DA: CASELLARIO GIUDIZIALE - PROCURA DELLA REPUBBLICA PRESSO IL TRIBUNALE DI PALERMO

PALERMO, 07/12/2018 08:02

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO CERTIFICATIVO
LA MANTIA GAETANO

Il presente certificato non può essere prodotto agli organi della pubblica amministrazione o ai privati gestori di pubblici servizi della Repubblica Italiana (art. 40 D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445), fatta salva l'ipotesi in cui sia prodotto nei procedimenti disciplinati dalle norme sull'immigrazione (d.lgs. 25 luglio 1998, n. 286). Il certificato è valido se presentato alle autorità amministrative straniere.

