

**FORMATO EUROPEO
PER IL CURRICULUM
VITAE**



INFORMAZIONI PERSONALI

• Principali mansioni e responsabilità Nome
Indirizzo
Telefono
Fax
E-mail
Nazione
Data di nascita

Federica D'Adamo
Via Col di Lana 214 - Ciampino 00043 - (Rm)
3463981807
Federica.dad@gmail.com
Italiana
18/09/1979



ESPERIENZA LAVORATIVA

• Date (da - a) 2012 al 2016

• Principali mansioni e responsabilità Coordinamento nella gestione delle relazioni con i clienti in Assistenza Dedicata SDA
Gestione delle relazioni con i clienti in Assistenza Dedicata CLP

• Date (da - a) 2013 al 2016

• Principali mansioni e responsabilità Coordinamento nella gestione delle relazioni con i clienti in Assistenza Dedicata SDA

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

1998
 Gepin Contact S.p.A.
 Telecomunicazioni
 Operatrice Customer Care e Call Center Inbound
Coordinamento nella gestione delle relazioni con i clienti in Assistenza Dedicata Poste Italiane Clp Servizio Express Box

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

Gepin Contact S.p.A.
 Telecomunicazioni
 Operatrice Customer Care e Call Center Inbound
 Relazioni con i clienti su Prodotti/servizi per Poste Italiane spa
2 e 3 Livello Off Line per Poste Italiane S.p.A

- Date (da - a)

1997
 Istituto Professionale di Stato Nicola Garrone
 Operatore dell'Impresa Turistica

- Principali mansioni e responsabilità

Gestione attività di assistenza Claim (Riscontri scritti su disservizi).

- Date (da - a)

Dal 2003

- Principali mansioni e responsabilità

Call Center Poste Italiane S.p.A.
Gestione attività di assistenza post vendita con mansione di operatore Back Office.

- Principali mansioni e responsabilità

Operatrice Front Office

Buone conoscenze del pacchetto Microsoft Office, in particolare Word - Excel - Outlook.
 Programmazione gestionale: Ermes, Ventive SAP, Call Center Unico.

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

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

1998
 Manifestazione Infiorata c/o
 Comune di Genzano di Roma
Stage Formativo come Hostess

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

1999
 Agenzia IAT
 Centro Informazione Turistiche
Stage Formativo 90 ore

- Date (da - a) 1998
 - Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione Corso Regione Lazio
 - Qualifica conseguita Istituto Professionale di Stato Nicola Garrone
Operatore Terminale Video
- Date (da - a) 1999
 - Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione Istituto Professionale di Stato Nicola Garrone
 - Qualifica conseguita **Diploma superiore Tecnico dei servizi Turistici**
- Date (da - a) 1998
 - Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione Istituto Professionale di Stato Nicola Garrone
 - Qualifica conseguita Corso Regione Lazio
Tecnico d'Agenzia e di promozione Turistica
- Date (da - a) 1997
 - Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione Istituto Professionale di Stato Nicola Garrone
 - Qualifica conseguita **Operatore dell'Impresa Turistica**

LINGUA

- Capacità di espressione orale Scolastico

Capacità e competenze relazionali

OTTIMA CAPACITA RELAZIONALI E COMUNICATIVE, VELOCE NELL'APPRENDIMENTO IN POSSESSO DI BUONE CAPACITA' DI ADATTAMENTO A DIFFERENTI CONTESTI LAVORATIVI; BUONA CAPACITA' DI COMUNICAZIONE TELEFONICA.

Capacità e competenze tecniche

Buona conoscenze del pacchetto Microsoft Office , in particolare Word - Excel - Outlook .
Programma gestionale Ermes, Vantive, SAP, Call Center Unico,.

NOME E COGNOME

