

**FORMATO EUROPEO
PER IL CURRICULUM
VITAE**



INFORMAZIONI PERSONALI

Nome **LAURA BETTELLA**
Indirizzo
E-mail
Nazionalità Italiana
Data di nascita 29/10/1967

ESPERIENZA LAVORATIVA

2010-2017
*OPERATRICE E COORDINATRICE IN CONTACT CENTER SU 3 SEDI
ATTIVITA' PRINCIPALI : CHIAMATE INBOUNB/OUTBOUND , HELP DESK, GESTIONE
CENTRALINO, NUMERI VERDI , GESTIONE SERVIZI RECLAMI, WEB CONTACT CENTER,
GESTIONE MAIL E CORRISPONDENZA, RECALL SU MESSAGGI LASCIATI SU CASELLA
VOCALE, GESTIONE DEL PERSONALE*

*3 ANNI OPERATRICE TELEFONICA MONDIAL CASA
CHIAMATE INBOUND OUTBOUND
ASSISTENZA CLIENTI
PRESA DI APPUNTAMENTI*

2 ANNI IMPIEGATA UFFICIO DISTRIBUZIONI PUBBLICITARIE GENERAL SPA DI PADOVA

3 ANNI OPERATORE ALLO SPORTELLO PRESSO PROGETTO GIOVANI DI PADOVA

3 ANNI EDUCATORE SCUOLA DELL'INFANZIA COMUNALI

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

SCUOLA TRIENNALE EDUCATORE PROFESSIONALE E ANIMATORE ULS 16 PADOVA
DIPLOMA SCUOLA MEDIA SUPERIORE ASSISTENTE COMUNITA' INFANTILI

**CAPACITÀ E COMPETENZE
PERSONALIE REALZIONALI**

L'esperienza acquisita durante il mio trascorso lavorativo, mi ha dotato di spirito di adattamento ad ambienti diversi e al lavorare insieme.

Ho imparato a capire quando è giusto parlare o meglio tacere, di cosa parlare, con chi parlare e quando farlo.

Sono in grado di tener conto degli interlocutori che ho di fronte e del contesto in cui avviene lo scambio verbale, riesco a fornire risposte specifiche a richieste mirate comunicando in modo chiaro e diretto. Buona capacità di ascolto e di tolleranza.

MADRELINGUA

ITALIANO

ALTRE LINGUA

- Capacità di lettura
- Capacità di scrittura
- Capacità di espressione orale

INGLESE

SCOLASTICO

Scolastico

Scolastico

**CAPACITÀ E COMPETENZE
ORGANIZZATIVE**

Attitudine alla pianificazione del lavoro (trovare le risorse e materiali), capacità di gestione dei progetti e del tempo lavoro (darsi delle priorità e rispettare le scadenze)

Predisposizione alla gestione del lavoro sia in autonomia sia in team.

Capace di lavorare sotto stress e di fronteggiare eventuali problematiche che possono presentarsi assumendomi sempre la responsabilità delle scelte operate.

In sede di emergenza lavorativa sono in grado di trovare soluzioni alternative senza perdere di vista l'obiettivo prefissato.

**CAPACITÀ E COMPETENZE
TECNICHE**

Buona conoscenza degli strumenti di lavoro informatici.

Utilizzo pacchetto office, principali browser di ricerca.

Programmi mail Outlook e Otrs

Utilizzo piattaforma Moodle e Mantis

Conoscenza del sistema Interactive intelligence per la gestione delle chiamate.

Con l'incarico di supervisore ho imparato a eseguire analisi e statistiche concernenti il traffico delle chiamate, ai tempi medi conversati e alle rese lavorative degli operatori.

Il controllo qualità effettuato assieme al cliente mi ha dato l'opportunità di sviluppare capacità di analisi e sintesi e di confronto sui risultati ottenuti.

ALTRE CAPACITÀ E COMPETENZE

Conoscenze acquisite da autodidatta in materia economica-giuridica.

PATENTE O PATENTI

Patente B automunita