

CURRICULUM VITAE FILOMENA DOLENTE



INFORMAZIONI PERSONALI

Nome: Dolente Filomena
Indirizzo: Via Vincenzo Monti 7 – 80021 Afragola (NA)
E-mail: milenadolente89@gmail.com
Nazionalità: Italiana
Data di nascita: 16/01/1989 – Napoli (NA)
Cell: 3664021702

ESPERIENZA LAVORATIVA

- Date: (2009-2010)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro: NETWORK – Casavatore– Napoli
- Tipo di azienda o settore: Teleseller
- Tipo di impiego: Agente door to door

- Date: (2010-2010)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro: ALBORINO – Cardito– Napoli
- Tipo di azienda o settore: Commerciale
- Tipo di impiego: Commessa/gestione clienti

- Date: (2010-2012)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro: CENTRO AIAS – Afragola–80021 Napoli
- Tipo di azienda o settore: OSS-TSS
- Tipo di impiego: attività ludico-didattiche per lo sviluppo della manualità fine, cognitivo e socio-educativo; cura della persona.

- Date: (2009 – 2011)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro: LS DATA – Centro Direzionale isola E/1 – 80100 Napoli
- Tipo di azienda o settore: Teleselling
- Tipo di impiego: operatore outbound Telecom, Sky

• Date: (2011– ad oggi)

- Tipo di azienda o settore: LS DATA – Centro Direzionale isola E/1 – 80100 Napoli
- Tipo di impiego: Team Leader
- Principali mansioni: Servizi di Telecomunicazioni outbound per Sky Italia, Tim, Eni Gas&Power e inbound Enel Energia. Coordinamento di gruppi di operatori nell'operatività quotidiana, del loro controllo e del loro supporto; gestione e coordinamento di circa 30 operatori; elaborazione di report; analisi KPI, andamento e scostamento da obiettivi prefissati; inserimento ed elaborazione di dati, controllo di conformità; elaborazione di report; gestione annullati nursery ;utilizzo di sistemi operativi come Gat Siseco, Siebel Sky, Portale Thin Cliente; inserimento di pratiche su sistemi come Contact Private e Sales Force. Caricamento e analisi liste Eni Gas e Power su sistema 3G.

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

- Date: (2005-2006)
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione: O.S.S
- Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio: Metodologia-medicina-psicologia
- Qualifica conseguita: operatore dei servizi sociali
Voto Conseguito: 80/100
- Livello nella classificazione nazionale: Diploma di scuola secondaria superiore
- Date: (2007-2008)
- Nome e tipo di istituto di

- istruzione o formazione: T.S.S
- Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio: Metodologia-medicina-psicologia tecnico dei servizi sociali
Voto Conseguito: 80/100
 - Qualifica conseguita:
 - Livello nella classificazione nazionale: Diploma di scuola secondaria superiore
 - Date: (07-012008/18-01-2008)
 - Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione: Centro di riabilitazione Pantarei di Ferruccia (Pt) tirocinio /stage per un totale di 60 ore
 - Livello nella classificazione nazionale: Buono
 - Date: (04-06-2007/30-06-2007)
 - Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione: Asilo nido comunale presso il comune di Quarrata (Pt) tirocinio /stage per un totale di 78 ore
 - Livello nella classificazione nazionale: Ottimo
 - Date: (23-07-2006/07-04-2006)
 - Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione: Asilo nido “Paese dei balocchi” Seano (Pt) tirocinio /stage per un totale di 74.15ore
 - Livello nella classificazione nazionale: Buono
 - Date: (Febbraio 2006)
 - Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione: A.I.A.Pistoia (Pt) tirocinio /stage per un totale di 19.30ore
 - Livello nella classificazione nazionale: Buono
 - Date: (Novembre 2005)
 - Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione: Casa dell’anziano Monteuliveto(Pt) tirocinio /stage per un totale di 22 ore
 - Livello nella classificazione nazionale: Buono

**CAPACITÀ E COMPETENZE
PERSONALI**

MADRELINGUA: Italiano

ALTRE LINGUE: Inglese

- Capacità di lettura: Buono
- Capacità di scrittura: Buono
- Capacità di espressione orale: Buono

**CAPACITÀ E COMPETENZE
RELAZIONALI**

Sono in grado di comunicare in modo chiaro e preciso, rispondendo a specifiche richieste della committenza e/o dell'utenza di riferimento grazie alle attività di relazione con il pubblico e la rete di vendita svolte nelle diverse esperienze professionali citate.

**CAPACITÀ E COMPETENZE
ORGANIZZATIVE**

Sono in grado di organizzare autonomamente il lavoro, definendo priorità e assumendo responsabilità acquisite tramite le diverse esperienze professionali sopra elencate nelle quali mi è sempre stato richiesto di gestire autonomamente le diverse attività rispettando le scadenze e gli obiettivi prefissati.

Capacità di lavorare con altre persone, occupando posti in cui la comunicazione è importante e in situazioni in cui è essenziale lavorare di squadra.

Capacità di coordinamento con attività didattiche-ludiche per lo sviluppo della manualità fine, cognitivo e socio-educativo.

Posseggo inoltre uno spiccato senso commerciale, entusiasmo, dinamismo, iniziativa, determinazione e capacità di lavorare in squadra.

**CAPACITÀ E COMPETENZE
TECNICHE**

Capacità di operare con il computer nell'uso dei diversi applicativi del **pacchetto Office**, in particolar modo **Excel, Word, Power Point** che ho in maggior misura utilizzato in ambito scolastico e nelle mie esperienze lavorative e che tuttora utilizzo quotidianamente. Conosco ed uso **Internet Explorer**.

PATENTE

B, Automunita

Firma
Filomena Dolente

TRATTAMENTO DEI DATI

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi del D.Lgs. 196 del 30 giugno 2003.