



✉ grasso.effe@gmail.com

📍 95047, Paternò

## PRESENTAZIONE

Vorrei sottoporre alla Vostra cortese attenzione la mia auto-candidatura. Da circa 9 anni lavoro nel settore delle telecomunicazioni occupandomi perlopiù della gestione assistenziale al cliente e negli ultimi mesi invece gestisco il cliente in maniera diretta affrontando le criticità odierne, che riguardo tutto l'aspetto previdenziale e fiscale del cittadino. Sono una persona molto empatica, con spiccate capacità di problem solving e in grado di lavorare in piena autonomia o in gruppo per il raggiungimento di obiettivi. Spero di poter discutere personalmente di questa opportunità e mi rendo fin da ora disponibile per un eventuale colloquio conoscitivo. Ringraziandovi per l'attenzione concessami, resto a disposizione per ulteriori informazioni e per un eventuale colloquio informativo. Cordiali saluti.

# Federica Grasso

## ESPERIENZE LAVORATIVE E PROFESSIONALI

Giugno 2021 - Attuale

**Operatrice di patronato Unsic** | Catania

Gestione delle pratiche del cittadino in maniera previdenziale e fiscale

Febbraio 2021 - Maggio 2021

**Operatrice di recupero crediti Selecta Customer Service s.r.l.**

| San Martino in Rio

Recupero crediti per Vodafone

Maggio 2019 - Marzo 2020

**Operatrice di recupero crediti At Etruria Contact** | Paternò

Recupero crediti per Edison

Dicembre 2017 - Dicembre 2018

**Operatrice di call center inbound Almaviva** | Misterbianco

Inbound, backoffice Vodafone business (gestione tecnica DSL)

Maggio 2017 - Luglio 2017

**Operatrice di call center inbound Almaviva** | Misterbianco

Inbound Vodafone ricaricabile "190"

Gennaio 2013 - Dicembre 2016

**Operatrice di call center inbound Qé S.r.l.** | Paternò

Inbound commerciale Enel Energia

Gennaio 2012 - Dicembre 2012

**Operatrice di call center inbound Qé S.r.l.** | Paternò

Servizio amministrativo per INPS

Settembre 2011 - Ottobre 2011

**Operatrice di telemarketing outbound TELEDICO** | Pianotavola

Vendita promozionale sky

## ISTRUZIONE E FORMAZIONE

2011

**Diploma socio-psico-pedagogico** | Umanistico

Istituto Magistrale F. De Sanctis, Paternò



## PROFILO PROFESSIONALE

Giovane professionista con forte motivazione ad apprendere e crescere professionalmente nel ruolo di operatrice di patronato e caf. Nel corso dell'ultima esperienza lavorativa ho perfezionato l'uso dei principali strumenti e tecniche di lavoro, dimostrando proattività, elasticità mentale, ottime doti comunicative ed interpersonali.

## COMPETENZE ORGANIZZATIVE

Ottima gestione del lavoro di gruppo e capacità di problem solving maturate sia in campo di volontariato con i ragazzi diversamente abili ma soprattutto acquisite progressivamente durante le mie esperienze lavorative.

## CAPACITÀ E COMPETENZE

Spiccate competenze comunicative e capacità di relazionarmi con il pubblico acquisite durante la mia formazione scolastica ed extra scolastica e lavorativa.

Le caratteristiche che più mi rappresentano sono: flessibilità, determinazione, disponibilità, affidabilità, motivazione all'apprendimento.

## COMPETENZE DIGITALI

Buone competenze nell'uso delle piattaforme Windows, MacOS, Android, IOS. Buona padronanza del pc, dei software correlati e del pacchetto Office. Utilizzo degli Internet Browser Google Chrome, Microsoft Edge, Opera, Mozilla Firefox.

Posta elettronica, aruba pec, Social Network Editing foto e video CRM Siebel.

Buona conoscenza del sito INPS e utilizzo di applicativi come Zucchetti (per pratiche come DSU, 730, Deleghe) Misa (archiviazione pratiche)

## COMPETENZE LINGUISTICHE

**Italiano:** LINGUA MADRE

**Inglese:** A1

Principiante

*Federica Cressio*

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 196/2003 e dell'art. 13 GDPR (Regolamento UE 2016/679) ai fini della ricerca e selezione del personale.