

CURRICULUM VITAE



Nome	LAURA DE MARZO
Indirizzo	Via Vittorio Veneto, 11 - Bari – ITALIA
Data di nascita	1 giugno 1983

ESPERIENZA LAVORATIVA

- | | |
|---|---|
| • Date | Dicembre 2022 – In corso |
| • Nome e indirizzo del datore di lavoro | Acquedotto Pugliese SpA |
| • Tipo di settore | Servizi pubblici di acquedotto, fognatura e depurazione |
| • Tipo di impiego | Customer Experience e Innovazione |
| • Principali mansioni e responsabilità | - Attività di indagine, misurazione e monitoraggio del grado di soddisfazione dei clienti;
- Attività di analisi e proposizione di soluzioni finalizzate al miglioramento della Customer Satisfaction e della Brand Reputation |
| • Date | Novembre 2019 – Novembre 2022 |
| • Nome e indirizzo del datore di lavoro | Acquedotto Pugliese SpA |
| • Tipo di settore | Servizi pubblici di acquedotto, fognatura e depurazione |
| • Tipo di impiego | Customer Care |
| • Principali mansioni e responsabilità | Servizio Clienti |
| • Date | Novembre 2014 – Novembre 2019 |
| • Nome e indirizzo del datore di lavoro | Network Contacts srl |
| • Tipo di settore | Business Process Outsourcing e innovazione tecnologica |
| • Tipo di impiego | Customer Care/Social Customer Care |
| • Principali mansioni e responsabilità | Assistenza Clienti Team Leader |
| • Date | 20/03/2015 – 31/12/2015 |
| • Nome e indirizzo del datore di lavoro | Università degli Studi di Bari Aldo Moro – Dipartimento di Scienze Agro-Ambientali e Territoriali |
| • Tipo di impiego | Attività didattiche integrative (disciplina: Laboratorio di Informatica – 3 CFU) |
| • Principali mansioni e responsabilità | Attività di tutorato didattico |

- Date Aprile 2014 – Ottobre 2014
- Nome e indirizzo del datore di lavoro Agenzie Interinali per conto di E-Care S.p.a.
- Tipo di settore Servizi di customer care Inbound, help desk e teleselling outbound in outsourcing
- Tipo di impiego Customer Care
- Principali mansioni e responsabilità Assistenza clienti

- Date Gennaio 2004 – Luglio 2008
- Nome e indirizzo del datore di lavoro Mediatrade srl
- Tipo di settore Call Centers e Telemarketing
- Tipo di impiego Telemarketing | Team Leader

CARICHE ELETTIVE

- Date Gennaio 2009 - Ottobre 2012
- Carica elettiva Rappresentante degli Studenti Senato Accademico – Università degli Studi di Bari Aldo Moro.
 - Componente della commissione didattica d'Ateneo;
 - componente della commissione d'Ateneo per la redazione dello Statuto dei diritti e dei doveri degli studenti e delle studentesse;
 - componente della commissione d'Ateneo per la valutazione della qualità delle attività formative;
 - componente commissione d'Ateneo mista Senato – Consiglio d'Amministrazione per la comunicazione;
 - componente commissione d'Ateneo mista Senato – Consiglio d'Amministrazione per la gestione del piano triennale;
 - componente commissione d'Ateneo mista Senato – Consiglio d'Amministrazione per l'analisi di tutti i rapporti di valutazione;
 - componente commissione d'Ateneo mista Senato – Consiglio d'Amministrazione per il Disegno di legge in materia di organizzazione e qualità del sistema universitario, di personale accademico e di diritto allo studio;
 - componente commissione d'Ateneo mista Senato – Consiglio d'Amministrazione per la ripartizione dei contributi universitari destinati al miglioramento della didattica e all'attuazione dei servizi di cui alla L. 390/91.
- Date 2006 - 2008
- Carica elettiva Rappresentante degli Studenti Consiglio di Facoltà di Economia – Università degli Studi di Bari Aldo Moro.
 - Componente Commissione didattica di Facoltà

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

- Date a.a. 2012/2013
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione Università degli Studi di Bari Aldo Moro
- Qualifica conseguita Laurea Triennale in Economia e Commercio

- Date a.s. 2001/2002
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione Liceo Scientifico Statale "E. Fermi" di Bari
- Qualifica conseguita Diploma di liceo scientifico

ULTERIORI INFORMAZIONI

Dirigente Fratelli d'Italia Provincia di Bari da Febbraio 2024
Dirigente dei movimenti giovanili Azione Universitaria | Gioventù Nazionale fino al 2014.

Autorizzo il trattamento dei dati e delle informazioni personali ai sensi e per gli effetti di quanto disposto all'art. 13 del D. Lgs. 196/2003 e all'art. 13 GDPR 679/16.

Firma _____