

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 Novembre 2024 – In corso
- Carica Elettiva Consigliere Nazionale ANCI

- Date Agosto 2024 – In corso
- Carica Elettiva Consigliere Comunale di Bari
 - Componente Commissione Antimafia, Anticorruzione e Legalità
 - Vicepresidente 5° Commissione Rigenerazione Urbana e Sociale, Prossimità e Transizione digitale, Giustizia, Benessere sociale e Diritti Civili, Politiche attive del Lavoro
 - Vicepresidente Commissione Speciale Permanente per il Decentramento
 - Componente Commissione Speciale Permanente sulla Qualità dei Servizi
 - Componente Commissione Speciale Permanente per la Trasparenza ed il Controllo Strategico

- Date Gennaio 2009 - Ottobre 2012
- Carica elettiva Rappresentante degli Studenti Senato Accademico – Università degli Studi di Bari Aldo Moro.

- 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 _____

