



Anna Maria Battaglia

CONTATTI

📍 Vico Favorita 22, Ercolano, Na

✉ ambattaglia@libero.it

📅 22/09/1966

PROFILO PROFESSIONALE

CAPACITÀ E COMPETENZE

- Empatia
- Sensibilità
- Conoscenza delle norme igieniche
- Ascolto attivo
- Metodi di gestione comportamentale
- Problem solving
- Abilità di primo soccorso
- Conoscenza delle norme igienico-sanitarie
- Principi di economia domestica
- Pazienza
- Spirito di iniziativa
- Economia domestica
- Elementi di base di nutrizione
- Babysitting
- Esperienza con persone disabili
- Salute fisica



ESPERIENZE LAVORATIVE E PROFESSIONALI

Badante assistenza anziani Gentile Luisa - Ercolano, Na
06/2010 - ad oggi

- Cura della corretta igiene quotidiana dell'assistito.
- Preparazione di pasti equilibrati rispettando eventuali diete specifiche e monitoraggio dell'idratazione.
- Assistenza alla mobilitazione dell'anziano qualora non autosufficiente.
- Somministrazione di medicinali e terapie prescritte ove necessario.
- Attività di pulizie e riordino degli spazi domestici al fine di assicurare un ambiente pulito e confortevole.
- Assistenza costante all'anziano in ogni attività quotidiana.

Operatrice di call center Call solution - Roma, Rm
06/2018 - 10/2021

- Gestione del rapporto con i clienti anche attraverso chat ed e-mail.
- Gestione telefonica dell'utente con correttezza, professionalità e cortesia.
- Risposta tempestiva alle richieste di informazioni pervenute via e-mail o chat.
- Effettuazione delle chiamate nel rispetto degli script e dei protocolli aziendali.
- Caricamento celere dei dati e delle anagrafiche cliente mediante gestionale.
- Gestione degli appuntamenti della divisione commerciale e vendita.
- Gestione delle chiamate con empatia, tatto e comprensione rapida delle problematiche.
- Comunicazione al responsabile di informazioni rilevanti per il miglioramento del servizio.

Badante domestico Mazzi Daniela - Civitavecchia, Roma
08/2005 - 06/2010

- Accompagnamento dell'assistito a visite e controlli medici.
- Pulizia e manutenzione dell'ambiente domestico, incluse attività come lavaggio, stiratura e cucina.
- Collaborazione con i familiari degli assistiti nella gestione dei piani di cura.
- Pulizia e riordino degli ambienti domestici garantendo igiene e comfort.
- Supporto e coinvolgimento dell'assistito ad attività ricreative.
- Gestione, cura e pulizia degli ambienti domestici.
- Mobilitazione di pazienti con ridotta capacità motoria permanente o temporanea.
- Mantenimento dell'ordine e della pulizia della postazione di lavoro.

Maestra di sostegno Scuola primaria - Civitavecchia, Roma
10/2003 - 06/2005

- Gestione della comunicazione tra scuola e famiglie per favorire un ambiente di apprendimento coeso.
- Valutazione dell'efficacia delle strategie educative apportando modifiche in caso di necessità.
- Partecipazione ad attività territoriali per favorire lo sviluppo sociale degli alunni.
- Utilizzo di didattiche differenziate in base agli stili di apprendimento degli studenti.
- Utilizzo delle tecniche di de-escalation e supporto emotivo in caso di crisi.



ISTRUZIONE E FORMAZIONE

Analista contabile: Ragioneria
B. Croce - Roma, 07/1985