

**FORMATO EUROPEO  
PER IL CURRICULUM  
VITAE**



**INFORMAZIONI PERSONALI**

Nome	Elena D'alba
Indirizzo	Case sparse Pesaria n. 23, 09170, Oristano
Telefono	
Fax	
E-mail	elenadalba@hotmail.it
Nazionalità	Italiana
Data di nascita	29/06/1985

**ESPERIENZA LAVORATIVA**

- Date 13/01/2021 - 11/10/2021  
• Nome e indirizzo del datore di lavoro **Comdata Group, via R. Lepetit 8/10, Milano, sede via Michele Giua Elmas (Ca).**  
• Tipo di azienda o settore Contact center inbound/Customer care  
• Tipo di impiego Addetto al call center front end e back office.  
• Principali mansioni e responsabilità Servizio segnalazione guasti per Open fiber (assurance), servizio IV referente tecnico onfield, servizio presa appuntamenti clienti Open fiber, servizio clienti rete fibra open fiber modalità inbound, gestione campagne offline per Open Fiber, gestione progetti FWA di open fiber, analisi, inserimento e mappatura su PNI (Physical Network Inventory).
- Date 24/01/2019 - 23/01/2020  
• Nome e indirizzo del datore di lavoro **Solea S.r.l., viale Jenner 19, Cagliari.**  
• Tipo di azienda o settore Contact center  
• Tipo di impiego Addetto al call center/back office.  
• Principali mansioni e responsabilità Gestione pratiche di contratti luce/gas per il servizio di comparazione [prezzogiusto.com](http://prezzogiusto.com); servizio di data entry e archiviazione, invio della documentazione inerente i contratti stipulati tra cliente e operatore, ricontatto clienti per avanzamento delle pratiche in stallo e lavorazione delle campagne winback.

- Date 12/02/2020 - 30/04/2020
  - Nome e indirizzo del datore di lavoro **Energia mia S.r.l. Via Andrea Galassi 2, 09131, Cagliari**
  - Tipo di azienda o settore Contact center
  - Tipo di impiego Addetto al call center/back office
  - Principali mansioni e responsabilità Compilazione della modulistica inerente i contratti stipulati dalle aziende Ajo energia ed Estra nell'ambito della vendita di servizi luce/gas, archiviazione dei dati personali, ricontatto dei clienti con pratiche in stallo e valutazione della soddisfazione della clientela, compilazione delle tabelle inerenti il numero di contratti giornalieri effettuati dai diversi team operanti in sede.
- 
- Date 01/07/2017 - 31/12/2017
  - Nome e indirizzo del datore di lavoro **Locanda Caddeo del corso, Corso Vittorio Emanuele 1, Cagliari.**
  - Tipo di azienda o settore Ristorazione
  - Tipo di impiego Banconiera/cassiera, servizio tavoli.
  - Principali mansioni e responsabilità
- 
- Date 30/01/2015 - 30/02//2016
  - Nome e indirizzo del datore di lavoro **McDonald's Ireland ltd, Belgard road, Dublino (Irl).**
  - Tipo di azienda o settore Ristorazione
  - Tipo di impiego Mc Cafè barista e Crew Member; servizio bar (preparazione cappuccini, caffè e milk-shake), servizio cassa; cucina: postazione cottura, (griglia e friggitrice), postazione dressing.
  - Principali mansioni e responsabilità
- 
- Date 15/12/2013 - 31/12/2014
  - Nome e indirizzo del datore di lavoro **Starbucks Ireland, Beacon South Quarter, Sandyford (Irl)**
  - Tipo di azienda o settore Ristorazione
  - Tipo di impiego Barista, preparazione di caffè e bevande affini.
  - Principali mansioni e responsabilità Servizio ai tavoli e servizio cassa.
- 
- Date 1/04/2010 - 30/04/2010
  - Nome e indirizzo del datore di lavoro **Agriturismo "Lu Branu", ss. 125, loc. Cuncosu, Arzachena (SS)**
  - Tipo di azienda o settore Turismo/ristorazione
  - Tipo di impiego Receptionist, accoglienza clienti check in/check out, gestione prenotazioni, servizio transfer da e per aeroporto.
  - Principali mansioni e responsabilità

## ISTRUZIONE E FORMAZIONE

- Date  
Marzo – Aprile 2022
  - Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione  
Zeus Formazione - Feres Spa
  - Principali materie / abilità professionali  
**Corso di Lingua inglese A1-B1**
  - Qualifica conseguita  
Attestato di frequenza.
- 
- Date  
Dicembre – Gennaio 2020
  - Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione  
Formatemp - Comdata
  - Principali materie / abilità professionali  
**Corso di formazione professionale Addetto Call Center – Hopeccoall + Salute & Sicurezza Generale e Diritti e Doveri**
  - Qualifica conseguita  
Attestato di frequenza.
- 
- Date  
Marzo - Aprile 2017
  - Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione  
Meridiano Viaggi e Turismo Spa settore vacanze studio, Polo formativo Cagliari, Oratorio don Bosco, P.zza Giovanni XXIII.
  - Principali materie / abilità professionali  
**Corso di Formazione animatori Meridiano Viaggi.**
  - Qualifica conseguita  
Certificato di idoneità.
- 
- Date  
Dicembre - Giugno 2015
  - Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione  
CDET B City of Dublin Education and Training Board
  - Principali materie / abilità professionali  
**Corso di lingua inglese applicato al lavoro (Personal effectiveness Skills)**
  - Qualifica conseguita  
General Learning - Personal effectiveness skills certificate (Fetac level 3).

- Date
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione
- Principali materie / abilità professionali
- Qualifica conseguita

a.a. 2020

Università degli studi di Cagliari, Facoltà di studi Umanistici.

**Laurea di primo livello in Beni culturali (13 - Classe delle lauree in scienze dei Beni culturali) indirizzo storico - artistico.**

- Date
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione
- Principali materie / abilità professionali
- Qualifica conseguita

a.s. 2000 - 2004

Liceo classico S.A. De Castro Oristano.

**Diploma di istruzione secondaria superiore.**

#### **CAPACITÀ E COMPETENZE PERSONALI**

MADRELINGUA

Italiano

ALTRE LINGUE

**Inglese**

- Capacità di lettura
- Capacità di scrittura
- Capacità di espressione

Livello b2 - intermedio

Livello b2 - intermedio

Livello b2 - intermedio

#### **CAPACITÀ E COMPETENZE TECNICHE**

Conoscenza e utilizzo dei sistemi operativi Windows, pacchetto Microsoft Office, programmi gestionali quali Wasabi suite dvr, Order manager Nokia, Ttm Enel, Pni, Salesforce etc.

#### **CAPACITÀ E COMPETENZE RELAZIONALI**

Ottima predisposizione ai rapporti interpersonali e spiccata propensione al contatto con il pubblico, capacità di entrare in empatia con il cliente e di soddisfare qualsiasi richiesta in velocità e con attenzione alla qualità del servizio offerto anche in situazioni di pressione. Attitudine al lavoro in team e spirito di squadra, capacità di multitasking, flessibilità, adattabilità e positività.

**PATENTE O  
PATENTI**

Patente B, automunita.

AUTORIZZAZIONE AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI (D.LGS 196/03),  
ANCHE CON MODALITÀ ELETTRONICHE E/O AUTOMATIZZATE, PER LE FINALITÀ  
DI RICERCA E SELEZIONE DEL PERSONALE.

Elena D'Alba.