

Curriculum vitae



INFORMAZIONI PERSONALI

Città
Indirizzo
Telefono
E-mail
Nazionalità
Data di nascita

PAOLA DI CLEMENTE

SERIATE (BG)

Bartolomeo Colleoni 17 24068 Seriate BG

349/6042407

paola.di.clemente@gmail.com

Italiana

21/05/1985

ESPERIENZA LAVORATIVA

- Date (da – a)
- Nome del datore di lavoro
- Settore azienda
- Tipo di impiego

Ottobre 2019 ad oggi

We Support srls – Via Nazionale 93 24068 Seriate (BG)

Servizi nell'ambito di telecomunicazioni, internet (canale business) energia e gas. Consulenza ed assistenza contrattuale per le imprese inerenti a contratti di energia e gas

Responsabile Backoffice, Responsabile CRM, Segreteria generale (part time)

Mi dedico al totale processo di backoffice dei nostri clienti: controllo che il materiale relativo all'acquisizione di nuovi clienti soddisfi le specifiche tecniche e documentali, inserimento a gestionale online dei dati relativi ai nuovi clienti (anagrafiche, conti cliente, ordini, sottoscrizione offerte e sconti ecc.),. Sono il referente per il supporto e la formazione tecnica e di customer care dell'ufficio commerciale. Mi dedico alla reportistica relativa alle performance e agli andamenti della rete commerciale, come anche agli estratti conto della stessa.

Infine sono responsabile del crm aziendale, quindi del software interno per la gestione dei clienti e a fornire soluzioni per automatizzare i processi di business che prevedono il contatto diretto con il cliente, come anche l'estrazione di dati dal crm, la loro analisi e lo studio revisionale sui comportamenti dei clienti stessi.

- Date (da – a)
- Nome del datore di lavoro
- Settore azienda
- Tipo di impiego

Settembre 2012 fino ad oggi

B&B Villa Giò Via Giovanbattista Moroni 2, Seriate, 24068, (BG) - www.villa-gio.com

Alberghiero

Gestore B&B

- Comunicazione, Gestione e Supporto alla clientela: organizzazione prenotazioni, stanze e avvisi, accoglienza clienti, Check-in, Check-out, customer care

- Promozione e Marketing: organizzazione di strategie pubblicitarie (volantinaggio, eventi, cartellonistica ecc.), aggiornamento del sito, posizionamento sui motori di ricerca, portali relativi a strutture alberghiere e social network, reportistica di soddisfazione

- Amministrazione e Contabilità

| | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Date (da – a) • Nome del datore di lavoro • Settore azienda • Tipo di impiego | <p>Da Ottobre 2013 fino a Luglio 2019</p> <p><u>Ones Group srl</u> - Via Paleocapa 6 Bergamo 24122 (BG)</p> <p>Consulenza ottimizzazione costi fissi</p> <p>Backoffice</p> <p>Preparazione pratiche e a inserimento a gestionale dei dati relativi ai clienti, statistiche e analisi commerciali, configurazione e manutenzione del crm aziendale</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> • Date (da – a) • Nome del datore di lavoro • Settore azienda • Tipo di impiego | <p>Aprile 2012 – Luglio 2012</p> <p><u>Market Knowledge</u> – V.le Andrea Doria 7, 20124 Milano</p> <p>Marketing</p> <p>Account – Marketing Analyst</p> <p>Responsabile del rapporto diretto con i clienti, seguendoli nelle varie fasi di interpretazione del dato, misurando il loro grado di soddisfazione, interfacciandomi con il team di analisti interno per la definizione di nuovi needs. Mi occupavo inoltre della produzione di report settimanali/mensili sui principali kpi di ricerca.</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> • Date (da – a) • Nome del datore di lavoro • Settore azienda • Tipo di impiego | <p>Febbraio 2012 – Aprile 2012</p> <p><u>Groupon Srl</u> - Corso Buenos Aires, 54 20124 Milano - www.groupon.it</p> <p>e-commerce</p> <p>City Planner – Marketing Analyst</p> <p>Pianificazione e-commerce dei prodotti e servizi offerti nelle singole aree del territorio italiano. Analizzavo, quindi, le performance dell'azienda tramite analisi e ricerche su dati riferiti al mercato della/delle città di riferimento.</p> |

| | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Date (da – a) • Nome del datore di lavoro • Settore azienda • Tipo di impiego | <p>Da Febbraio 2011 – Febbraio 2012</p> <p><u>Nextplora S.p.a.</u> - Viale Toscana, 13/B - 20136 Milano http://business.nextplora.com/</p> <p>Marketing</p> <p>Marketing Researcher- Analyst</p> <p>Seguivo tutto il processo di ricerca CAWI: creazione del questionario, definizione del campione, scrittura del questionario in Visual QSL per traduzione in linguaggio HTML, monitoring del field, raccolta ed elaborazione dei dati, produzione banche dati e compilazione di rapporti di ricerca, gestendo direttamente i contatti con i clienti.</p> <p>Web Trafficker</p> <p>Per le campagne pubblicitarie online mi dedicavo al trafficking tramite piattaforma Ad.Agio (Neodata Group), come anche alla generazione dei tag e alla verifica della messa online di creatività all'interno dei vari siti.</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> • Date (da – a) • Nome del datore di lavoro • Tipo di impiego | <p>Da Luglio a Dicembre 2010</p> <p><u>Caffe Nero</u> - 186 Clapham High Street, Londra, SW4 7UG</p> <p>Barista full-time in una caffetteria della famosa catena di Londra</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> • Date (da – a) • Nome del datore di lavoro • Tipo di impiego | <p>Da Dicembre 2009 a Maggio 2010</p> <p><u>Peroni Pompe SPA</u>, via Tacito 4, 20094, Corsico, MI</p> <p>Assistente data-base. Mi dedicavo all'inserimento di dati in file Excel e al controllo della migrazione degli stessi nel software di gestione dati Ardis.</p> |

- Date (da – a)
- Nome del datore di lavoro

Da novembre 2005 a luglio 2009

Oltre – da marzo a luglio 2009 – Centro commerciale Auchan di Monza

Zara - da ottobre 2008 a febbraio 2009 – Monza

Geox - da novembre 2006 a febbraio 2007 – Centro commerciale Vulcano di Sesto San Giovanni

Sisley - da novembre 2005 ad aprile 2006 – Centro commerciale Sarca di Milano

Commessa part-time per differenti negozi di abbigliamento o calzature durante il periodo universitario. Le mie principali mansioni erano la vendita, il riassortimento del negozio e la gestione della cassa.

- Tipo di impiego

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

- Date (da – a)
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione
 - Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio

Da Marzo 2013 a Maggio 2013

Atena S.p.A. - Via Foro Boario, 3 - 24121 Bergamo (BG)

Elementi della retribuzione, assicurazioni sociali obbligatorie, rapporti con l'inps e l'inail, le ritenute fiscali, l'assegno per il nucleo familiare, agevolazioni fiscali, liquidazione delle retribuzioni, TFR, Gestione malattie e infortuni, libri obbligatori, Cud, attraverso utilizzo del Software Zucchetti

- Qualifica conseguita

Attestato di frequenza

- Date (da – a)
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione
 - Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio
- Qualifica conseguita

Da Settembre a Dicembre 2010

ELT English Language Training - 16A Old Town, Londra, SW4 0JY

Conversazione inglese

Attestato di presenza del corso di livello avanzato

- Date (da – a)
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione
 - Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio
- Qualifica conseguita
- Livello nella classificazione nazionale

Da settembre 2007 ad Aprile 2010

Facoltà di Sociologia - Corso di Laurea Specialistica - Università degli Studi di Milano - Bicocca - Piazza dell'Ateneo Nuovo, 1 - 20126, Milano

Ricerca quanti-qualitativa, regolazione e analisi del mercato del lavoro, statistica, sociologia dell'organizzazione, economia

Laurea specialistica in Sociologia (Curriculum Lavoro e Organizzazione) con la votazione di *110/110 e lode*

Laurea Specialistica

- Date (da – a)
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione
 - Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio
- Qualifica conseguita

Da Ottobre a Novembre 2009

LinguaTime – School of English– Sliema –MALTA

Corso intensivo di inglese generale (grammatica e conversazione)

Certificato di presenza del corso di livello intermedio

- Date (da – a)
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione
 - Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio
- Qualifica conseguita
- Livello nella classificazione nazionale

Da settembre 2004 a dicembre 2007

Facoltà di Sociologia (Indirizzo Analisi Quantitativa)- Università degli Studi di Milano - Bicocca - Piazza dell'Ateneo Nuovo, 1 - 20126, Milano

Ricerca quanti-qualitativa, regolazione e analisi del mercato del lavoro, statistica, sociologia (dei processi culturali, della conoscenza, dell'organizzazione, della comunicazione ecc...), economia

Laurea in Sociologia con la votazione di 101/110

Laurea triennale in Sociologia

- Date (da – a)
- Nome e tipo di istituto di istruzione
- Principali materie
- Qualifica conseguita
- Livello classificazione nazionale

Da settembre 1999 a giugno 2004

Liceo linguistico Carlo Porta, via della Guerrina, Monza, MI

Lingue (tedesco, francese, inglese), italiano, storia, filosofia, scienze

Diploma linguistico

Istruzione secondaria di secondo grado

CAPACITÀ E COMPETENZE PERSONALI

MADRELINGUA
ALTRE LINGUE

ITALIANA

Inglese

Francese

Tedesco

Capacità di conversazione

Capacità di scrittura

Capacità di lettura

Avanzato

Avanzato

Avanzato

Scolastico

Scolastico

Scolastico

Scolastico

Scolastico

Scolastico

CAPACITÀ E COMPETENZE ORGANIZZATIVE

- *Esperienza di lavoro in situazioni di stress*: di fronte alle urgenze lavorative ho sviluppato una forte attitudine all'adattamento, flessibilità, tempestività d'azione, e spirito d'iniziativa.

- *Capacità di gestione del lavoro*: grazie alle mie esperienze sia in Italia che all'estero sono in grado di organizzare le attività di cui sono responsabile in modo autonomo per essere sempre precisa e puntuale.

CAPACITÀ E COMPETENZE RELAZIONALI

- *Elevata predisposizione ai rapporti interpersonali ed al lavoro in team*: in università ho lavorato spesso in gruppi numerosi, a Londra invece ho imparato a lavorare con persone di diverse nazionalità, infine nella mia attuale posizione lavorativa collaboro spesso a stretto contatto con superiori e colleghi.

- *Buona propensione al rapporto diretto con i clienti*: grazie alle mie esperienze lavorative ho imparato una comunicazione orientata al cliente contraddistinta da disponibilità, rispetto e pazienza.

CAPACITÀ E COMPETENZE TECNICHE

| Competenze Tecniche Generiche | <i>Livello</i> |
|---|----------------|
| Pacchetto Windows Office in particolare Excel, PowerPoint, Outlook | Avanzato |
| Browsers (Internet Explorer, Google Chrome, Mozilla Firefox) | Avanzato |
| Competenze Tecniche Specifiche | <i>Livello</i> |
| TeamLeader | Avanzato |
| Siebel | Intermedio |
| Software Zucchetti | Intermedio |
| Piattaforme online relative al posizionamento di strutture alberghiere e prenotazioni | Avanzato |
| Visual QSL | Intermedio |
| SPSS | Intermedio |
| SQL | Autodidatta |

**CAPACITÀ E COMPETENZE
ARTISTICHE**

- Ho frequentato un corso di danza moderna per 15 anni: questa attività mi ha insegnato fortemente l'unione del gruppo, il lavoro di squadra, l'impegno e il sacrificio.
- Da anni mi dedico alla fotografia: dopo aver frequentato un corso specifico in fotografia digitale, questo hobby mi ha trasmesso la capacità al lavoro solitario e paziente.

PATENTE O PATENTI

Patente di guida B

Il sottoscritto è a conoscenza che, ai sensi dell'art. 26 della legge 15/68, le dichiarazioni mendaci, la falsità negli atti e l'uso di atti falsi sono puniti ai sensi del codice penale e delle leggi speciali. Inoltre, il sottoscritto autorizza al trattamento dei dati personali per finalità di selezione del personale, secondo quanto previsto in accordo con la vigente normativa in materia di privacy D.lgs. 196/03.

Distinti Saluti Paola Di Clemente