

CURRICULUM VITAE

ELISA NOCELLA



INFORMAZIONI PERSONALI :

Nata a Latina il 14 / 10 / 1973
Residente in Via A. Gabrieli,7
04100 Latina (LT)
In possesso di patente di guida cat. B .
E-mail: nocella.elisa@gmail.com
Cell: 348/8894150

APPARTENENTE ALLE CATEGORIE INVALIDI CIVILI ART.8 COMMA1.

STUDI :

- Diploma di Ragioniere Perito Commerciale e Programmatore con 41/60.
- Frequentati i seguenti corsi post-diploma, con rispettivi attestati:
 - Disegnatore CAD durata 600 ore con utilizzo di Autocad;
 - Per informatico in Desktop Publishing 600 ore con applicativo Aldus Page Maker;
 - Grafica Informatica con l'utilizzo degli applicativi: Illustrator, Photo shop, c/o l'istituto **Rizzoli di Milano**;
- Corso d' Inglese avanzato c/o l'IFOA di Latina.
- Abilitazione all'esercizio della professione di Ufficiale Giudiziario con concorso pubblico c/o il tribunale di Latina.
- Attestato di frequenza al Corso su "**RICERCA E SELEZIONE DEL PERSONALE**", sostenuto con l'**INFOSTUD** presso il **CORRIERE DI ROMA** (il corso è stato patrocinato dalla Provincia di Roma).
- Attualmente frequento il secondo anno della scuola di Counseling presso la ScuolaErize Roma.

ESPERIENZE PROFESSIONALI :

- Eseguito corso sulla comunicazione come Docente dal 28 maggio al 5 giugno 2017, presso la comunità La Pergola come prestazione occasionale.
- Dal 03/07/2017 ad oggi assunta dalla **Dottoressa Maria Chiara Manciocchi** presso lo **Studio Medico Associato San Luca** sito in Latina Largo Cavalli a tempo indeterminato con contratto part time 16h 4° livello CCNL per i dipendenti dagli studi professionali con mansione di segretaria addetta all'assistenza pazienti nella compilazione delle prescrizioni mediche, inserimento e verifica data base dei pazienti, presa appuntamenti e gestione delle agende di 5 medici;
- Dal 01/03/2011 al 15 /06/2011 assunta a tempo determinato sostituzione maternità presso la **Apel Point Sr.l.** come Segretaria addetta ai servizi amministrativi e rapporti con l'estero, con contratto part time 5 livello C.c.n.l. per i dipendenti delle aziende del terziario (distribuzione e servizi).
Con Il compito di gestire la parte amministrativa (registrazione ed emissione Fatture per Italia ed Estero, registrazione ed emissione bolle, dichiarazioni esenzioni Iva, ordine merce e spedizione dall'Italia all'estero e contatti via e-mail e telefonici in lingua Inglese per i clienti esteri come Cina ed America).

-Dal 29/11/2010 al 01/09/2011 collaborazione con il **Comune di Marciagnago** come Segretaria e Tesoriera della Biblioteca comunale.

-Dal 13/01/2009 al 02/10/2009 assunta con contratto sostituzione maternità presso la società **Vodafone NV** nella sede di Milano, con mansioni di **Process Analyst 6** livello cni delle Telecomunicazioni Full Time.

Mi occupavo della creazione e analisi dei processi legati al mondo delle attivazioni sim, conversioni, campagne legata ai Clienti che comportano attivazioni di nuove sim con o senza telefono, cambi piano o attivazioni promozioni.

Mi occupavo anche della parte legata alla creazione di processi legati alla spedizione dei beni al cliente (logistica) interfacciandomi con il fornitore esterno ed interno, quali RESO-RECESSO-FURTO E SMARRIMENTO.

Mi occupavo anche della stipula del documento per la richiesta di quotazione al fornitore dell'attività da commissionare e della preparazione del materiale formativo ed operativo.

Mi interfacciavo con i fornitori esterni ed interni a Vodafone.

-Dal 11/09/2008 al 06/01/2009 assunta con contratto sostituzione maternità presso la società **Europ Assistance Vai S.p.A.** nella sede di Milano, con mansioni di **Impiegata direzione Rent5** livello contratto cni del commercio Part Time 5 ore.

Mi occupavo della prenotazione vetture, contatti con i centri noleggio, officine per riparazione parco auto, gestione dei sinistri, autorizzazioni e verifica manutenzioni vetture, verifica prenotazioni perse, noleggi scaduti, invio telegrammi per appropriazione indebita.

-Dal 26/02/2007 al 18/05/2007 assunta con contratto sostituzione maternità presso la società **H3g S.p.A.** nella sede di Genova, con mansioni di **Assistente del Direttore 5** livello telecomunicazioni, ho gestito tutte le attività di direzione e supporto al Gruppo HR, per screening CV e convocazione candidati.

-Dal 03/04/06 al 31/12/06 assunta con contratto sostituzione maternità presso la società **H3g S.p.A.** nella sede di Genova, con mansioni di **Coach 6** livello telecomunicazioni.

Il mio ruolo prevedeva la gestione di un team di 12 risorse, dei loro permessi/ferie, della loro formazione e crescita professionale e la responsabilità della loro performance.

Mi occupavo (a rotazione con i miei colleghi) della gestione ed organizzazione delle attività giornaliere delle risorse e della gestione e coordinazione dell'andamento delle performance telefoniche dei due mercati (individui e business).

-Dal 01/06/05 assunta a tempo indeterminato Full Time presso la società **SEPA S.r.l** (CALL CENTER IN OUT-SOURCING) con mansione di **Team Leader 3** livello Assio-Commercio.

Il mio ruolo prevedeva la selezione e formazione delle risorse impiegate nell'attività, la loro gestione, l'organizzazione dei loro turni, ferie, permessi e delle loro buste paga.

-Dal 01/08/05 sino al 17/03/06 sono stata promossa (sempre nella società **SEPA S.r.l**) alla carica di **CALL CENTER MANAGER-RESPONSABILE PHONE COLLECTION** per grandi Aziende di Telecomunicazioni, con eventualmente contatto diretto con il Cliente.

Gestivo due Team Leader e quaranta operatori telefonici dedicati alle attività stesse, stabilendo in base all'attività i loro turni e collaboravo con l'amministrazione per la preparazione delle loro buste paga.

Inoltre ho collaborato con il reparto della **Selezione**, sostenendo colloqui di selezione (per le figure di operatore, TL e Formatore), delineando strategie atte a migliorare il recruitment, e con la **Formazione**, studiando e predisponendo corsi di formazione adatti ad ogni figura interna all'azienda.

-Dal 18/10/2004 sino al 31/05/06 assunta con contratto Full-time a tempo indeterminato dalla società **L.V.M.H.Italia S.p.A. divisione SEPHORA** con mansione di **VICE DIRETTRICE** del punto vendita di Latina. Gestendo le risorse umane e amministrando il negozio assegnatomi.

-Da 11/01/1999 sino al 17/10/2004 dipendente della **VODAFONE ITALIA** presso la sede di Milano, con contratto Full-Time a tempo indeterminato, con mansioni di gestione chiamate e attivazioni utenze.

risoluzioni problematiche tecniche di assistenza utenza e dei servizi. Tutor del personale adibito al customer, gestione e risoluzione delle procedure dei reclami.

-Da settembre 2000 **SENIOR** del Customer Care **VODAFONE ITALIA**, con il compito di supportare con le proprie esperienze tecniche il personale CC e gestire la turnazione del gruppo Senior.

-Da Settembre 2001 **Addetta alla selezione delle risorse umane e Trainer** del personale adibito all'operativo del Customer Care **VODAFONE ITALIA**.

-A partire da Gennaio 2002 **Supervisore e Coordinatrice** per il Customer in out-sourcing E-CARE per conto di **VODAFONE ITALIA**, dove inizialmente mi sono occupata dello start-up, dopo ho supervisionato la formazione delle risorse e quindi la loro attività telefonica. Verificavo puntualmente l'andamento e fornivo dati e specifiche al **Manager ed al Direttore Customer Care Vodafone**.

-Da Febbraio 2002 promossa alla carica di **Team Leader VODAFONE ITALIA**, responsabile della gestione e selezione delle risorse. Avevo la responsabilità delle performance del gruppo assegnatomi e mi occupavo della loro formazione, della gestione della loro turnistica, ferie, permessi e malattie.

-Da Aprile 2004 **RESPONSABILE del gruppo Vodafone One** (Programma di fidelizzazione dei clienti) **a livello Italia**.

Corsi seguiti presso la Vodafone V.N.: Legislazione del lavoro, come formulare i Feedback, Being a Team Leader.

-Da Novembre 1998 sino a Gennaio 1999 collaborazione con Delta9 Studio S.p.A. per la realizzazione del sito WEB per le Società **Feltrinelli e Ricordi**.

-Da Febbraio 1998 dipendente dei **Monti dei Paschi di Siena** con l'incarico di MESSO NOTIFICATORE.

-Da Settembre 1996 assunta presso la società **Giacomelli Sport** di Latina con contratto Full time, con mansioni di **RESPONSABILE DI CASSA** prima e **VICE DIRETTRICE** poi fino al Dicembre 1997.

-Da Maggio 1994 ho collaborato con l'assicurazione **La Nazionale**, con mansioni di segretaria addetta alle Pubbliche relazioni con i clienti e stipula dei contratti.

-Da Febbraio 1994 ho collaborato con un studio commercialista, con l'incarico di addetta alla fatturazione e alle dichiarazioni IVA.

CONOSCENZE INFORMATICHE :

Conoscenza e utilizzo delle reti LAN e MAN

Sistemi operativi / Programmi : DOS - WINDOWS NT - Pacchetto OFFICE - AUTOCAD - COREL DRAW - COBOL-UNIX - LOTUS.

CONOSCENZE LINGUISTICHE :

Buona conoscenza della lingua francese e inglese sia scritta che orale.

ASPIRAZIONI E MOTIVAZIONI :

Aspirazione a lavorare in team dove le diverse capacità portino ad una sinergia di gruppo assimilando ognuno le esperienze degli altri in una continua evoluzione professionale, senza però