



Laura Pieri

📍 Via Tommaseo, 21 -57128 Livorno, Italia

☎ 0586372958 📠 3204245899

✉ [laurapieri@libero.it](mailto:laurapieri@libero.it)

Sesso Femmina | Data di nascita 26/11/1979 Firenze | Nazionalità Italiana

## ESPERIENZE PROFESSIONALI

DAL 30 MARZO AL 23 LUGLIO 2021

**Operatore fiscale CAAF CGIL Toscana**

Impiegata presso CGIL Toscana sede di Livorno "Le Torri" con mansioni di operatore fiscale front office.

DAL 29 MAGGIO 2020

**Incarico per corso professionale della Regione Toscana**

Soc. Coop. Aforisma – Via dei Cappuccini 4 56125 Pisa

Incarico di docente per

- "L'assistenza al cliente" con particolare riferimento a "customer care" e "customer satisfaction"
- "Tecniche relazionali" - "Tecniche di prenotazione"

Progetto Reti Blu - Corso "TECNICO DELLA GESTIONE DELL'ACCOGLIENZA AI PASSEGGERI PORTI/DIPORTI E DELL'INFORMAZIONE E PROMOZIONE DEI SERVIZI DEL PORTO TURISTICO, PORTO PASSEGGERI E DEL TERRITORIO LOCALE"

DAL 03 MAGGIO 2008 AL 31 OTTOBRE 2019

**Segreteria organizzativa/amministrativa**

Aloschi Bros, Piazza dei Legnami 10, Livorno

- **Responsabile organizzativa**, contatti diretti con i clienti (principalmente americani) partendo dalle proposte di collaborazioni fino alla **risoluzione delle problematiche**
- **Contatti con clienti e fornitori**,
- Curare tutti gli **aspetti organizzativi**, creazione e messa in pratica di attività ad hoc per varie tipologie di utenti,
- **Inserimento dati**, gestione fornitori e contabilità tramite il **programma AS400**
- Responsabile delle **risorse umane** per l'agenzia, reclutamento di personale e formazione.
- Site inspections per **acquisizione nuovi clienti** con dirigenti e responsabili delle compagnie di crociera
- **Front office** e contatto diretto con il pubblico, specializzazione in customer care e customer satisfaction

DAL 13 OTTOBRE 2006 AL 30 APRILE 2008

**Collaboratrice Segreteria Corsi Speciali e Tutor agli Studenti**

Università degli Studi di Firenze, Facoltà di Scienze della Formazione, Via del Parione 7, Firenze

- **Gestire i corsi e gli orari**, contatti con gli studenti degli otto Corsi Speciali Abilitanti del MIUR ( ai sensi dell'art. 2 della legge n. 143/2004 e del D.M. 85 del 18 novembre 2005) per il conseguimento dell'abilitazione nella scuola primaria e dell'infanzia svolti in tutta la Toscana con oltre 650 iscritti. Gestire il centralino per le telefonate

DAL 22 DICEMBRE 2006 AL 4 MAGGIO 2007

**Tutor d'Aula**

Università degli studi di Pisa – Dipartimento I – Didattica e Ricerca, Lungarno Pacinotti 43-44, Pisa

- Attività di supporto ai corsi e agli studenti nell'ambito dei corsi della Scuola di Specializzazione per l'Insegnamento Secondario della Toscana (SSIS Toscana).
- Membro di commissione per gli esami finali dell'Indirizzo Area 1 (Trasversale), corso Organizzativo, Normativo, Sanitario.

DAL 1 SETTEMBRE 2002 ALL'11 AGOSTO 2006

**Operatrice Museale**

Expofirenze s.a.s., Via Burchiello 101, 50124 Firenze

- Responsabile del **reclutamento dei collaboratori** della gestione dei turni e degli orari dei dipendenti
- Responsabile della cassa della biglietteria e punto informazioni presso principali musei fiorentini

DAL 1 AL 30 SETTEMBRE 2005 E DAL 31 GENNAIO AL 28 FEBBRAIO 2006

**Tutor di Orientamento agli Studenti**

Facoltà di Lettere e Filosofia dell'Università degli Studi di Firenze

- Orientare matricole e non nella scelta del percorso di studi e nel fornire ogni tipo di risposta a svariate domande riguardanti l'ateneo fiorentino e per aiutarli nella compilazione dei piani studio.

DAL 1 SETTEMBRE 2004 AL 1  
SETTEMBRE 2005

### Servizio Civile Nazionale "Progetto COMUNIC@"

U.R.P. del Comune di Bagno a Ripoli, Piazza della Vittoria 1, Bagno a Ripoli Firenze

- Front/Back Office e centralino

## ISTRUZIONE E FORMAZIONE

DA GENNAIO 2021 A MARZO  
2021

### Formazione della durata di 136h per Operatore Fiscale

Forma.temp

- Gestione operativa delle attività economico-finanziarie e fiscali
- Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro
- Tecniche della Comunicazione

DA SETTEMBRE 2002 AD  
APRILE 2006

### Laurea in Storia e Tutela dei Beni Artistici

Università degli studi di Firenze – Facoltà di Lettere e Filosofia

- Storia e tutela dei beni artistici

DA SETTEMBRE 1993 A  
GIUGNO 1998

### Diploma di Operatrice Turistica

Istituto Professionale Statale per il Turismo "Elsa Morante" Via Kassel 40, 50126 - Firenze

- Lingue ( inglese, spagnolo e tedesco ), tecnica turistica ed economia turistica

## COMPETENZE PERSONALI

LINGUA MADRE Italiano

### ALTRE LINGUE

	COMPRESIONE		PARLATO	
	ASCOLTO	LETTURA	INTERAZIONE	PRODUZIONE ORALE
Inglese	C1	C1	C1	C1
Spagnolo	B1	B1	A2	A2

### ESPERIENZE LINGUISTICHE

Conoscenza livello A1 della lingua tedesca e studi presso l'Istituto Tedesco di Firenze

Livelli: A1/A2: Livello base - B1/B2: Livello intermedio - C1/C2: Livello avanzato  
Quadro Comune Europeo di Riferimento delle Lingue.

### COMPETENZE COMUNICATIVE

Possiedo buone competenze comunicative acquisite durante le mie esperienze lavorative che mi hanno portato ad interagire sia con le alte dirigenze per discutere degli aspetti organizzativi ed economici di mia competenza, sia con svariate tipologie di clienti a livello turistico

### COMPETENZE ORGANIZZATIVE E GESTIONALI

- Predisposizione alla leadership e alla conduzione di team di lavoro
- Predisposizione al coordinamento e alla motivazione del personale
- Predisposizione al lavoro per obiettivi e priorità con tecniche di problem solving

### COMPETENZE PROFESSIONALI

- Gestione del personale e organizzazione del lavoro.
- Comunicazione a vari livelli con utenti e clienti/fornitori
- Collaborare alla risoluzione delle eventuali problematiche, sia in tempo reale che a posteriori, a stretto contatto sia con i fornitori/clienti che con gli utenti/fruitori dei servizi
- Esperienze sia nel lavoro di gruppo che individuale

## COMPETENZE INFORMATICHE

Buona conoscenza del pacchetto Office, Windows, Internet, **AS400** e delle più comuni applicazioni

### PATENTE DI GUIDA

Patente B e auto di proprietà

Patentino di Accompagnatrice Turistica rilasciata dal Comune di Livorno

"Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi del Decreto Legislativo 30 Giugno 2003, n.196 "codice in materia di protezione dei dati personali"