

## **Maria Luisa Alvares**

Via Santicelli, 35/M – 90131 Palermo

Cell: 3292284088 mail:

m.luisa.alvares@gmail.com

LINKEDIN: [www.linkedin.com/in/luisa-alvares](http://www.linkedin.com/in/luisa-alvares)

### **PROFILO**

Sono un Tecnico della Prevenzione nell'ambiente e nei luoghi di lavoro, abilitata alla professione e iscritta all'albo TSRM-PSTRP dal 09/12/2020.

Ho alle spalle una esperienza lavorativa ventennale, che sebbene maturata in un diverso contesto, mi ha consentito di acquisire autonomia nella gestione del lavoro, capacità nel programmare tempistiche e priorità, attitudine alla gestione e alla risoluzione di problematiche e criticità, orientamento al cliente. Mi caratterizzano una spiccata capacità di analisi, un marcato orientamento al risultato, attitudine al problem solving, capacità organizzative, puntualità, precisione, affidabilità e predisposizione al lavoro in team.

### **ESPERIENZE PROFESSIONALI**

#### **FORMATORE PER LA SICUREZZA**

Formatore sulla sicurezza ex art.37, RLS, antincendio come freelance.

#### **2018 - 2020 TIROCINIO PROFESSIONALIZZANTE PRESSO STRUTTURE ASP PALERMO e CERTIFICAZIONI PROFESSIONALI**

Nel periodo sopra indicato ho effettuato un totale di 900 ore di tirocinio professionalizzante presso l'ASP di Palermo così distribuite:

- 150 ore presso il Servizio di Prevenzione e Protezione
- 150 ore presso UO HACCP e RSO
- 150 ore presso il SIAN (Igiene degli alimenti)
- 150 ore presso il SIAV (Igiene degli ambienti di vita)
- 150 ore presso il Dipartimento di Prevenzione Veterinaria
- 150 ore presso lo Spresal

Nello stesso periodo ho inoltre conseguito gli attestati di RSPP modulo C e di Formatore per la sicurezza e responsabile del progetto formativo.

#### **2015 - 2018 ATLANET SPA - Palermo**

*Azienda controllata al 100% da British Telecom - leader nel settore delle telecomunicazioni dedicata unicamente alle aziende e alla pubblica amministrazione*

#### **Team Leader Front End e Back Office Amministrativo e Commerciale**

##### **Responsabilità:**

- Pianificazione e coordinamento delle attività del front end amministrativo e commerciale, della gestione dei reclami di clienti small-medium ed executive enterprise e pubblica amministrazione;
- Pianificazione, gestione della turnistica del servizio 195, dimensionamento dei gruppi
- Interfaccia con gli altri settori aziendali e fornitori;
- Stesura delle procedure
- Gestione della formazione, affiancamento operativo e documentazione di riferimento;
- Individuazione di criticità e risoluzione casi complessi

##### **Risultati conseguiti:**

- Diminuzione delle chiamate e reclami reiterati;
- Diminuzione dei tempi di gestione delle chiamate e dei reclami
- Automazione di determinati processi (contrattualistica e moduli)

**2010 – 2014 ACCENTURE OUTSOURCING SRL - Palermo**

*Azienda leader mondiale nella fornitura di servizi per l'Infrastructure Outsourcing*

**Team Leader Front End Amministrativo e Commerciale.**

Responsabilità:

- Gestione Front end amministrativo e commerciale;
- Monitoraggio delle attività al fine di garantire il risultato in linea con gli obiettivi sui KPI interni ed esterni utilizzati per la misura del livello di qualità erogata e di qualità percepita dai Clienti e proporre le opportune azioni correttive laddove necessario;
- Formazione/affiancamento e aggiornamento delle risorse già presenti nel gruppo
- Formazione di risorse assunte con contratti a tempo determinato e stage
- Attuazione di tutte le azioni preventive e reattive per assicurare la continuità operativa dei servizi e dei prodotti garantiti dall'azienda ai propri Clienti;
- Mappatura degli skill per la pianificazione del piano di formazione ad hoc

Risultati conseguiti:

- Diminuzione apertura ticket di II Livello
- Riduzione del livello di stress percepito dalle risorse
- Raggiungimento costante dei livelli di servizio

**2004 – 2009 ACCENTURE OUTSOURCING SRL - Palermo**

*Azienda leader mondiale nella fornitura di servizi per l'Infrastructure Outsourcing*

**Operatore Specialist Gestione Reclami**

Responsabilità:

- Gestione dei Reclami standard per i clienti Small Business, Executive, Top – Large client
- Focal Point per la gestione di Reclami stragiudiziali e Legali,
- Analisi controllo frode
- Creazione e gestione di un gruppo di lavoro dedicato alla gestione dei reclami di clienti insolventi segnalati dal Credit Collection
- Creazione e gestione di un gruppo dedicato alla gestione dei Reclami stragiudiziali e Legali con la implementazione di un canale di ingresso preferenziale e adeguamento dei sistemi di CRM attraverso la creazione di triplete ad hoc e severity per il monitoring dell'attività.

Risultati conseguiti:

- Incremento % incassi successivo alla gestione prioritaria dei reclami segnalati

**2000 – 2003 British Telecom Italia SPA (ex Albacom Spa) - Palermo**

**Operatore Inbound e Outbound**

- Operatore telefonico inbound assistenza free internet
- Operatore telefonico outbound per la vendita telefonica di prodotti di telefonia fissa presso il segmento SOHO (studi professionali) e SME (small and medium enterprise)

## **FORMAZIONE**

Laurea in "Tecniche della prevenzione nell'ambiente e nei luoghi di lavoro" conseguita presso l'Università degli Studi di Palermo con la votazione finale di 110/110 e lode.

Diploma di Maturità Classica conseguito presso il Liceo Classico Statale "Umberto I" di Palermo con la votazione finale di 50/60

Attestato RSPP modulo C

Attestato Formatore per la sicurezza e responsabile del progetto formativo

Partecipazione a congressi e seminari per aggiornamento professionale

Attestato Operatore di ufficio con competenze di lingua inglese - Livello B1

Attestato Operatore di ufficio con competenze di lingua inglese - Livello B2

Certificazione ITIL FOUNDATION

Corso Manageriale - "Visioning"

Corso Manageriale "Engagement team"

Corso "Autocontrollo e gestione dello stress: organizzazione del lavoro e del tempo e le strategie di coping"

Corso di Comunicazione "La comunicazione con il cliente e la gestione del cliente in stato d'emergenza"

Corso Manageriale "Processo performance evaluation"

Corso di formazione base processi di assistenza tecnica

## **CONOSCENZE LINGUISTICHE ED INFORMATICHE**

Inglese: livello B2 parlato e scritto.

Francese: conoscenza scolastica

Buona conoscenza di Office e dei principali sistemi Operativi: Windows e Mac OS.

Utilizzo di programmi: Office (DB Access, Word, Excel, Power Point, Outlook), Oracle e degli applicativi Siebel, Cream, Remedy, Genesys, Clarify.

*Autorizzo il trattamento dei dati personali contenuti nel mio curriculum vitae in base al REGOLAMENTO (UE) 2016/679 ("GDPR")*

Palermo 26/01/2022





# Associazione della Croce Rossa Italiana

Via Toscana,12

00187 Roma (ROMA)

Tel: +39 06 55.100.500 - Fax: + 39 -06 65.47.01.32

P.IVA 13669721006

Croce Rossa Italiana  
Comitato Nazionale

## Formula di acquisizione del consenso dell'interessato

Data : 26/01/2022 ..... Luogo : PALERMO .....  
Nome, Cognome: MARIA LUISA ALVARES .....

Il sottoscritto interessato, acquisite le informazioni fornite dal titolare del trattamento ai sensi dell'articolo 7 del Reg.to UE 2016/679, (documento di informativa n. 9968.51.431135.1893495):

Presta il suo consenso al trattamento dei dati personali per le finalità facoltative sotto riportate?

- SÌ  NO Attività di promozione dell'autonomia  
 SÌ  NO Formazione professionale  
 SÌ  NO Inserimento lavorativo

Presta il suo consenso alla raccolta da parte di e/o alla comunicazione a dei propri dati personali?

- SÌ  NO Altri partner del progetto LISA  
 SÌ  NO Comitati CRI Territoriali aderenti al progetto LISA  
 SÌ  NO Enti di formazione professionale e/o Agenzie per il lavoro  
 SÌ  NO società e imprese

L'interessato: