



Lorenza Sapienza

Sono una professionista nel settore del customer care consumer e business, dotata di una consolidata versatilità a ricoprire ruoli in ambito amministrativo e commerciale.

Ho svolto ruoli sia centrali che di supporto, mantenendo grande interesse, curiosità e determinazione. Le caratteristiche che mi contraddistinguono sono: attenzione per i dettagli, curiosità, capacità organizzativa.

L'esperienza professionale unitamente agli anni di studio, mi ha permesso di fare un percorso di crescita e di sviluppare ottime doti comunicative e relazionali, oltre che un'ottima predisposizione al lavoro in team.

Informazioni personali

Residenza Palermo - Italia
 Telefono Mobile +393939250791
 www.linkedin.com/in/lorenza-sapienza-a90ba6145
 E-mail lorenza.sapienza@libero.it
 Cittadinanza italiana
 Data di nascita 05/04/1978

Esperienza professionale

<p>Date Lavoro o posizione ricoperti Principali attività e responsabilità</p>	<p>14/09/2020 → 17/01/2021 Assistente Virtuale Clienti e Corrieri Attività in dipartimento specialistico di assistenza per la consegna delle spedizioni: clienti, corrieri e punti di ritiro; assistenza multicanale: mail, chat, phone, web meeting, applicativi specifici; interazione con dipartimenti esterni. Amazon Azienda di commercio elettronico statunitense – Settore Logistico</p>
<p>Nome e indirizzo del datore di lavoro Tipo di attività o settore</p>	<p>13/05/2019 → 28/06/2019 Addetta alla contabilità (stage curriculare) Attività di gestione amministrativa, registrazione fatture attive e passive, prima nota, registrazione documenti di trasporto entrata ed uscita mezzi/macchine e ricambi, gestione archivio, supporto amministrativo alla divisione commerciale ed agenti. Co.M.Edil S.r.l. – Palermo Azienda di vendita, noleggio e assistenza macchine ed attrezzature edili e stradali – Settore Amministrativo.</p>
<p>Date Lavoro o posizione ricoperti Principali attività e responsabilità</p>	<p>19/09/2018 → 20/11/2018 Segretaria Attività di segreteria: gestione progetto raccolta dati studi odontoiatrici Palermo e province Sicilia occidentale; gestione schede clienti; supporto Agente Vendite; gestione mensile agenda appuntamenti studi in provincia; progetto di sviluppo dell'attività di vendita e promozione dei prodotti. Sales Agent Colgate Italia - Palermo Azienda di igiene dentale - Settore informazione e rappresentanza presso studi odontoiatrici.</p>
<p>Nome e indirizzo del datore di lavoro Tipo di attività o settore</p>	<p>22/03/2018 → 31/05/2018 Operatore Customer Care Attività di up selling e cross selling: gestione promozione e vendita carta sconti per esercizi commerciali del circuito e per eventi a Palermo e provincia. Vivi Primafila – Palermo Azienda di promozione sconti ed eventi</p>

Date	03/06/2004 → 21/06/2017
Lavoro o posizioni ricoperti	Operatore Specialista di Customer Care
Principali attività e responsabilità	Assistenza clienti alto valore; gestione attività front-line e back-office svolte per segmento consumer e business: fatturazione, reclami, retention, assistenza tecnica; attività di recupero credito, corrispondenza legale, vendita prodotti; progetto di formazione in aula dei neo assunti ed attività di mentoring per inserimento in operativo.
Nome e indirizzo del datore di lavoro	H3G S.p.A. - Palermo
Tipo di attività o settore	Azienda leader nel settore delle telecomunicazioni mobili UMTS
Date	09/2008 → 04/2009
Lavoro o posizioni ricoperti	Recruiter in progetto specialistico di sviluppo negozi su tutto il territorio nazionale.
Principali attività e responsabilità	Gestione dei processi di selezione e sviluppo delle risorse; selezione del personale: agenti negozio e coordinatori regionali; contatti con le Società di Selezione, colloqui e pianificazione progetti; rapporti con il dipartimento legale per la gestione dei contratti: analisi, predisposizione lettere, elaborazione e revisione documenti e contratti; assunzioni, cessazioni, variazioni interne; coordinamento con dipartimento tecnico di apertura dei negozi.
Nome e indirizzo del datore di lavoro	H3G S.p.A. - Trezzano S/N (MI)
Tipo di attività o settore	Direct Channel Support & Recruiting Management
Date	16/12/2003 – 15/04/2004
Lavoro o posizioni ricoperti	Operatore Contact Center
Principali attività e responsabilità	Gestione efficace della relazione telefonica con il cliente per il servizio assistenza clienti TIM; attività di front-line e back-office.
Nome e indirizzo del datore di lavoro	ALICOS S.p.A. – Palermo
Tipo di attività o settore	Azienda leader di servizi di Customer Relationship Management
Date	09/2002 – 21/11/2003
Lavoro o posizioni ricoperti	Operatore Contact Center
Principali attività e responsabilità	Gestione efficace della relazione telefonica con il cliente per il servizio Wind Infostrada di distacco dalla rete fissa Telecom: attività di front-line e back-office; up selling e cross selling.
Nome e indirizzo del datore di lavoro	Cos.Med S.p.A. – Palermo
Tipo di attività o settore	Azienda di servizi nel settore delle telecomunicazioni
Date	07/2002 – 08/2002
Lavoro o posizioni ricoperti	Segretaria di Direzione
Principali attività e responsabilità	Attività di segreteria, supporto amministrativo e commerciale: gestione centralino ufficio; acquisizione contratti: spazi pubblicitari su periodici e settimanali in edizione regionale e nazionale; spazi pubblicitari all'interno dello Stadio "Renzo Barbera" di Palermo per la stagione calcistica; spazi pubblicitari per la cartellonistica stradale; coordinamento agenti-rappresentanti.
Nome e indirizzo del datore di lavoro	Biesse Immagine – Virtus – Palermo
Tipo di attività o settore	Società di Pubblicità – settore Editoria/Stampa
Date	02/2002 – 06/2002
Lavoro o posizioni ricoperti	Consulente Assicurativo
Principali attività e responsabilità	Attività di consulenza interna ed esterna ufficio per i prodotti assicurativi ramo vita e danni; gestione clienti di portafoglio, clienti ed enti in convenzione, contratti nuove acquisizioni.
Nome e indirizzo del datore di lavoro	INA Assitalia S.p.A. – Agenzia 2 – Palermo
Tipo di attività o settore	Compagnia Assicurativa
Date	06/1998 – 09/2001
Lavoro o posizioni ricoperti	Segretaria di Redazione - Responsabile settore annunci immobiliari.
Principali attività e responsabilità	Gestione ufficio e clienti: accoglienza, registrazione annunci, pubblicazione annunci agenzie immobiliari di Palermo e provincia, spazi pubblicitari e relativa fatturazione.
Nome e indirizzo del datore di lavoro	TRAM – Giornale Annunci Economici - Palermo
Tipo di attività o settore	Società Editoriale

Istruzione e formazione

Date	04/10/2021 → 29/10/2021 – durata: 80h
Titolo della qualifica rilasciata	Attestato di frequenza Corso di formazione prof.le "Inglese Intermedio"
Organizzazione istruzione e formazione	Synergie Italia Agenzia per il Lavoro SPA (Forma.Temp) - Codice progetto: 040BASTD2148638
Date	10/06/2021 → 30/06/2021 – durata: 120h
Titolo della qualifica rilasciata	Attestato di frequenza Corso di formazione prof.le "Addetto amministrazione del personale"
Principali tematiche/competenza professionali possedute	Tipologie contrattuali, orario e varie tipologie di lavoro. Aspetti normativi, contrattuali e civilistici della retribuzione. Busta paga: composizione e compilazione. Organizzazione aziendale.
Organizzazione istruzione e formazione	Etjca spa (Forma.Temp) - Codice progetto: 037PROTD2129124
Date	14/05/2021 → 04/06/2021 – durata: 96h
Titolo della qualifica rilasciata	Attestato di frequenza Corso di formazione prof.le "Personal Branding – Coaching Motivazionale"
Principali tematiche/competenza professionali possedute	Gestione tecniche e strumenti per gestire i livelli motivazionali, il clima interno, lo sviluppo del potenziale e la percezione della leadership, per svolgere al meglio il proprio lavoro e innalzare le performance del team aziendale.
Organizzazione istruzione e formazione	All Agenzia per il lavoro (Forma.Temp) - Codice progetto: 011DMRTD2124826
Date	12/04/2021
Titolo della qualifica rilasciata	Attestato di frequenza e profitto Addestramento prof.le per la "Dattilografia"
Organizzazione istruzione e formazione	360° Forma
Date	16/03/2021 → 02/04/2021 – durata: 112h
Titolo della qualifica rilasciata	Attestato di frequenza Corso di formazione prof.le "Payroll Specialist con Zucchetti"
Principali tematiche/competenza professionali possedute	Gestione ed elaborazione della Busta Paga con modelli cartacei e dei principali documenti burocratici, compilazione degli stessi ed applicazione in Zucchetti.
Organizzazione istruzione e formazione	Temporary S.p.A. (Forma.Temp) - Codice progetto: 017PROTI2111534
Date	25/01/2021 → 05/03/2021 – durata: 240h
Titolo della qualifica rilasciata	Attestato di frequenza Corso di formazione prof.le "Responsabile Risorse Umane"
Principali tematiche/competenza professionali possedute	Digital HR, Leadership situazionale, Team Building, Negoziazione e Problem Solving, Management in azienda, Gestione Risorse Umane e Contabilità del personale, Consulenza aziendale, Selezione e Formazione del personale, Business English, Comunicazione e PNL, Amministrazione del personale.
Organizzazione istruzione e formazione	Ali Agenzia per il lavoro (Forma.Temp) - Codice progetto: 011PROTD2103097
Date	24/06/2020 → 04/08/2020 – durata: 240h
Titolo della qualifica rilasciata	Attestato di frequenza Corso di formazione prof.le "Addetto Back Office"
Principali tematiche/competenza professionali possedute	Lavorare in segreteria con Word, Excel, Power Point, Access; Utilizzo Gestionale Nabirio Gaveira, Invoicax; Gestione: clienti e fornitori, magazzino, bolle e fatture, documenti contabili.
Organizzazione istruzione e formazione	Promec Work SpA (Forma.Temp) - Codice progetto: 160PROTD2020279
Date	11/05/2020 → 20/06/2020 – durata: 240h
Titolo della qualifica rilasciata	Attestato di frequenza Corso di formazione professionale "Addetto contabilità e busta paga"
Principali tematiche/competenza professionali possedute	Fondamenti di Informatica e Utilizzo avanzato del foglio elettronico, adempimenti in merito all'amministrazione del personale, gestione amministrativa, tecniche avanzate di paghe e contributi, redazione del cedolino paga, elaborazione finale dei dati.
Organizzazione istruzione e formazione	Manpower Talent Solution Company S.R.L. (Forma.Temp) - Codice progetto: 002PROTD2012709
Date	30/09/2019 → 25/11/2019 – durata: 160h
Titolo della qualifica rilasciata	Attestato di frequenza Corso di formazione professionale "Business English"
Organizzazione istruzione e formazione	Randstad HR Solution SRL (Forma.Temp)
Date	24/01/2019 → 22/07/2019 – durata: 644h
Titolo della qualifica rilasciata	Attestato di qualifica regionale professionale "Addetto contabilità"
Principali tematiche/competenza professionali possedute	Elementi di organizzazione aziendale, elementi di contabilità generale e gestionale, corrispondenza commerciale, elementi di normativa fiscale e tributaria, tecniche di archiviazione, tecniche di segreteria, software applicativo, igiene e sicurezza sul lavoro, alfabetizzazione informatica. Stage aziendale 200h
Organizzazione istruzione e formazione	DEMOS S.r.l.
Date	13/10/2018 → 16/02/2019
Titolo della qualifica rilasciata	Certificato Corso di Lingua Inglese Livello A2
Organizzazione istruzione e formazione	International House Palermo London

Date
Titolo della qualifica rilasciata
Principali tematiche/competenza
professionali possedute
Organizzazione istruzione e formazione

04/09/2017

Certificazione Eipass

7 moduli: I fondamenti dell'ICT, Sicurezza Informatica, Navigare e cercare informazioni sul Web, Comunicare in Rete, Elaboratore di testi, Foglio di calcolo, Presentazioni multimediali.
CERTIPASS

Date
Titolo della qualifica rilasciata
Principali tematiche/competenza
professionali possedute
Organizzazione istruzione e formazione

17/08/2001

Operatore Call Center

Concetti di base sulla struttura del call center, elementi di team-building, il gruppo, il lavoro di gruppo, comunicazione interpersonale, comunicazione telefonica, il customer service, le chiamate in uscita.
Adecco S.p.a.

Date
Titolo della qualifica rilasciata
Principali tematiche/competenza
professionali possedute
Organizzazione istruzione e formazione

25/01/1999 – durata: 900h

Attestato di qualifica regionale professionale **"Operatore informatico di gestione"**

informatica, sistemi operativi, applicativo specifico, applicativo standard, elementi di contabilità, cultura generale, inglese, project work.

CE.FO.P

Date
Titolo della qualifica rilasciata
Organizzazione istruzione e formazione
Livello classificazione nazionale

22/07/1996

Diploma di Maturità Scientifica

Galileo Galilei – Liceo Scientifico Statale – Palermo

Voto: 56/60

**Capacità e competenze
personali**

Madrelingua **Italiano**

Altra lingua **Inglese**

Autovalutazione

Livello europeo (*)

Lingua Inglese

Comprensione		Parlato		Scritto
Ascolto	Lettura	Interazione orale	Produzione orale	
B1	B1	B1	B1	B1

(*) Quadro comune europeo di riferimento per le lingue

**Competenze relazionali e
organizzative**

curiosità; comunicare in modo comprensibile e razionale; prendere decisioni in modo autonomo; lavorare positivamente in gruppo; curare la costruzione di un gruppo collaborativo; sapersi documentare e tenere aggiornate le informazioni e procedure; individuare soluzioni; prendere decisioni a partire dall'analisi dei dati e delle situazioni; prospettare ipotesi e metodi di soluzione.

Competenze tecniche

Ottima conoscenza dei programmi Office: Word, Excel, Power Point.
Discreta conoscenza del programma Office: Access.
Conoscenza gestionali: CRM, Erp, Zucchetti, Gaveira, Invoicex.

Interessi **Fotografia; viaggi; lettura; cucina.**

Autorizzo il trattamento dei dati personali contenuti nel curriculum vitae ai sensi dell'art. 13 del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e dell'art. 13 del GDPR (Regolamento UE 2016/679).

Data

31/01/2022

Firma

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: 28/01/2022 Luogo: PALERMONome, Cognome: LORENZA SAPIENZA

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?

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

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

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

L'interessato: