



# Michela Esposito



## ESPERIENZE LAVORATIVE E PROFESSIONALI

**responsabile caf patronato** me stessa - Roma, Rm  
05/2019 - ad oggi

- Utilizzo abituale dei più comuni strumenti informatici del proprio settore.
- Proposta ed esecuzione di attività capaci di completare e facilitare il lavoro assegnato.
- Analisi del lavoro assegnato e individuazione delle criticità.
- Collaborazione con i colleghi nell'esecuzione delle attività assegnate.
- Svolgimento delle attività prestando cura ai dettagli e garantendo precisione nell'esecuzione.
- Gestione del team affidato e assegnazione degli incarichi.
- Organizzazione del lavoro e ottimizzazione delle tempistiche per diminuire le perdite di tempo.
- Utilizzo di metodologie comunicative capaci di facilitare la relazione con i diversi interlocutori.
- Definizione di modalità operative finalizzate al raggiungimento degli obiettivi assegnati.
- Gestione delle attività assegnate in piena autonomia grazie alle competenze maturate.
- Pianificazione delle attività lavorative nel rispetto delle tempistiche richieste.
- Gestione del carico di lavoro affidato mantenendo calma e equilibrio.
- Proposta rapida di soluzioni ad imprevisti e problematiche nell'attività lavorativa.
- Ascolto attento di indicazioni e richieste, procedendo alla proposta di azioni mirate.
- Ricerca della soddisfazione del cliente attraverso un elevato livello di attenzione al servizio.

**presidente comitato di quartiere** me stessa - Roma, Rm  
09/2010 - ad oggi

- Esecuzione di attività finalizzate al miglioramento personale e professionale.
- Proposta rapida di soluzioni ad imprevisti e problematiche nell'attività lavorativa.
- Collaborazione con i colleghi nell'esecuzione delle attività assegnate.
- Posizionamento degli obiettivi organizzativi in linea con la mission aziendale, favorendo in questo modo la crescita del fatturato, del profitto e del business attraverso lo sviluppo di strategie di collaborazione.
- Organizzazione di eventi aziendali, inclusi pranzi e cene, conferenze ed eventi speciali.
- Gestione diretta dei contratti allo scopo di garantire un perfetto coordinamento dei fornitori, il rispetto della tabella di marcia e del budget nonché un servizio impeccabile.

**IMPIEGATO MC DONALD'S DEVELOPEMENT** - Roma, Rm  
02/2004 - 12/2021

- Supporto all'elaborazione degli ordini delle forniture da ufficio, segnalando i materiali in esaurimento.
- Pulizia e cura nell'organizzazione della reception per offrire una prima impressione positiva ai visitatori.

## CONTATTI



Via Monti della Laga 23, 00131, Roma, Rm



3398077466



michela.esposito.rm@gmail.com



categoria B

[www.michelaesposito.it](http://www.michelaesposito.it)

## PROFILO PROFESSIONALE

Personalità intraprendente e determinata, ho recentemente conseguito la laurea in Scienza Biologiche specializzandomi in malasanita' e valutazione sinistri. Posso contare su una forte motivazione e sul desiderio di crescere professionalmente come CTU medico legale, contribuendo proattivamente al raggiungimento degli obiettivi individuali e di team.

Sono responsabile Caf Patronato Multiservizi con buona conoscenza in ambito fiscale e assistenza alle persone e forte motivazione a crescere professionalmente nel ruolo.

Ho buone doti organizzative e di gestione del tempo.

Riesco ad senza troppe difficoltà in nuovi contesti lavorativi grazie a spirito di squadra e ottime capacità di ascolto e comunicazione.

Mi distingo per la capacità di individuare con precisione i bisogni operativi dell'azienda e sviluppare soluzioni volte a tagliare i costi, migliorare gli utili e aumentare la soddisfazione dei clienti. Leadership organizzativa, spiccate doti negoziali e forte motivazione uniti a spirito di adattamento e solide capacità gestionali e operative al servizio dell'azienda per il conseguimento degli obiettivi prefissati.

## CAPACITÀ E COMPETENZE

- Procedure di contestazione e segnalazione illeciti
- Protocolli di intervento d'emergenza
- Reattività e capacità di affrontare l'imprevisto
- Affidabilità e consapevolezza organizzativa
- Capacità di analisi e interpretazione dei dati di vendita
- Conoscenze di marketing del settore farmaceutico e psicologia della comunicazione
- Capacità di organizzazione e pianificazione
- Competenza nello sviluppo di programmi di vendita
- Autonomia operativa
- Terminologia tecnica medica e farmaceutica
- Lavoro per obiettivi
- Fondamenti di marketing e comunicazione
- Buone doti negoziali e chiarezza espositiva
- Sviluppo di proposte
- Elaborazione degli ordini
- Tecniche di vendita
- Gestione del ciclo di vita del prodotto
- Tecniche di laboratorio analisi chimico cliniche microbiologiche
- Sieraggio e smistamento automatico e manuale
- Lavorazione di emocomponenti
- Colorazione Gram e Ziehl-Neelsen
- Validazione tecnica dell'analisi
- Tecniche di Biologia molecolare
- Estrazione DNA e RNA
- Formazione come assistente di laboratorio
- Analisi di laboratorio
- Analisi dei test di laboratorio
- Tecniche microscopiche
- Ricerca medica
- Raccolta dei campioni
- Calibrazione delle attrezzature
- Procedure di laboratorio
- Conoscenza dei processi burocratici
- Nozioni amministrative
- Flessibilità
- Predisposizione all'apprendimento

- Gestione efficiente di mansioni collaterali quali riscaldamento di pietanze, preparazione delle confezioni take-away, rifornimento delle materie prime nei dispenser.
- Mantenimento di un ottimo standing e cura della divisa nel rispetto delle linee guida aziendali.
- Rapida e precisa preparazione delle pietanze seguendo le linee guida aziendali e rispettando le norme di igiene e sicurezza.
- Gestione e smaltimento dei rifiuti nel rispetto del regolamento interno e della normativa vigente.
- Collaborazione al mantenimento delle condizioni di igiene e pulizia della postazione di lavorazione delle pietanze e dell'area ristorante.
- Pulizia di cucina, strumenti e macchinari e notifica tempestiva ai manager in caso di eventuali malfunzionamenti.
- Pulizia e igienizzazione dei bagni e dell'area esterna al ristorante.
- Corretto stoccaggio della merce in arrivo nel magazzino, celle frigorifere e scaffali.
- Gestione completa e puntuale degli ordini, dalla richiesta del cliente fino all'effettiva consegna.
- Valutazione della qualità del cibo e della sua sicurezza prima di servire i prodotti.
- Annotazione degli ordini e trasmissione alla cucina, intervenendo prontamente in caso di disguidi.
- Gestione delle fasi di apertura e chiusura del punto vendita.
- Suggerimento all'utenza di ulteriori pietanze, bevande e dessert con aumento delle vendite del [Numero]% in [Periodo].
- Comunicazione attiva con manager, colleghi e clientela per la risoluzione immediata di qualsiasi problema.
- Svolgimento delle attività di apertura, chiusura e cambio turno.
- Assistenza ai clienti per quanto riguarda le offerte periodiche, i premi diretti e i concorsi attualmente attivi.
- Accoglienza della clientela, veloce descrizione del menu e proposta di soluzioni aggiuntive o alternative in base alle offerte in corso.
- Corretto uso dei DPI per garantire la propria e altrui sicurezza sul posto di lavoro.
- Rifornimento delle vaschette dei condimenti e pulizia dei frigoriferi.
- Rispetto delle normative in materia di igiene, salute e sicurezza nelle aree di lavoro.
- Amministrazione dei pagamenti tramite contanti, POS e voucher con rapidità e precisione.
- Monitoraggio dell'area ristorante e intervento in caso di comportamenti dannosi o pericolosi da parte dell'utenza.

### **Operatrice di call center inbound** Cartasi' - Roma, Rm 01/2009 - 12/2009

- Attività di data entry e aggiornamento anagrafiche.
- Supporto operativo al team nel raggiungimento degli obiettivi complessivi e nel mantenimento di un ambiente di lavoro ad alta motivazione.
- Verifica puntuale della conformità del proprio operato alle norme vigenti sul rispetto della privacy.
- Servizio e assistenza alla clientela in linea con quanto previsto dalle direttive aziendali.
- Conduzione di sondaggi al termine dell'intervento per la rilevazione dei feedback da parte della clientela.
- Predisposizione della reportistica sull'operato svolto dal singolo e dal team.
- Apertura di ticket per lo smistamento di richieste specifiche al corretto team di

continuo

- Orientamento al cliente
- Doti relazionali
- Uso del gestionale qweb, inps, crm
- Basi giuridico-economiche
- Capacità di lavorare per scadenze
- Puntualità
- Competenza in materia fiscale
- Dichiarazioni fiscali
- Riservatezza
- Rispetto delle scadenze
- Conoscenza della normativa civile, commerciale e tributaria
- Redazione documenti amministrativi
- Conoscenza dei regolamenti in materia di salute e sicurezza alimentare
- Relazioni con gli ospiti
- Gestione del flusso di lavoro

---

## LINGUE

**Italiano:** Madrelingua

**Inglese:** B1  
  
Intermedio

lavoro.

- Raggiungimento degli obiettivi settimanali stabiliti dall'azienda di [Numero] interventi risolti.
- Elaborazione di eventuali proposte ad hoc volte a soddisfare il cliente.
- Guida e supporto all'utenza nella scelta di servizi e prodotti adeguati alle specifiche esigenze.
- Assistenza tecnica e commerciale e risoluzione diretta di eventuali problematiche.
- Presa in carico delle problematiche del cliente e risoluzione delle tematiche emerse.
- Conseguimento costante degli obiettivi prefissati con un elevato standard di servizio.
- Gestione dei reclami in base ai protocolli aziendali stabiliti.
- Reindirizzamento rapido dei ticket in lavorazione al livello successivo di assistenza.
- Collaborazione alla modifica degli script in funzione dei feedback personali raccolti dai clienti.
- Gestione del rapporto con l'utenza e di eventuali problematiche secondo i protocolli aziendali.
- Comunicazione al responsabile di informazioni rilevanti per il miglioramento del servizio.
- Raccolta di informazioni rilevanti in tempi brevi e inoltro della chiamata al livello successivo di assistenza.
- Esecuzione di chiamate alla clientela attuale e potenziale per la promozione di prodotti, servizi e offerte speciali.
- Gestione di dati, anagrafiche e documenti nel rispetto del diritto alla segretezza.
- Collaborazione con il personale interno per lo svolgimento puntuale delle attività di competenza.
- Archiviazione delle anagrafiche con applicativi MS Office o gestionali d'azienda.
- Follow up per la verifica dei livelli di soddisfazione, l'acquisizione dei feedback o l'attivazione di servizi.
- Catalogazione dei dati in maniera fruibile per la gestione efficace delle pratiche aperte.
- Aggiornamento professionale in termini di tecniche per l'interazione e per l'ascolto attivo.
- Utilizzo attento degli script per la gestione dell'utente e per il superamento di obiezioni o controversie.
- Gestione delle chiamate con empatia, tatto e comprensione rapida delle problematiche.

■ **Hostess di cassa** IperCoop Tirreno - Roma, Rm  
01/2008 - 12/2009

- Disimballaggio, esposizione e promozione dei nuovi prodotti su espositori accattivanti e ben organizzati al fine di ottimizzare le vendite promozionali.
- Ascolto delle esigenze e dei desideri dei clienti al fine di identificare e raccomandare i prodotti a loro più adatti.
- Raggiungimento degli obiettivi di vendita e fidelizzazione della clientela.
- Descrizione esaustiva di [Prodotto o servizio] ai clienti, precisando eventuali limitazioni e fornendo chiarimenti sulle politiche interne.
- Conoscenza aggiornata dei prodotti in vendita, delle modalità di pagamento e degli standard di sicurezza.
- Dimostrazione dell'utilizzo dei prodotti evidenziandone le specifiche caratteristiche e reindirizzando eventuali obiezioni verso gli aspetti positivi dell'articolo in questione.

- Monitoraggio dei clienti al fine di identificare minacce alla sicurezza, facendo rapporto ai supervisori quando necessario.
- Utilizzo della conoscenza dei prodotti e delle capacità di vendita e di relazione con i clienti al fine di favorire l'aumento significativo dell'acquisto di articoli [Tipologia] e [Tipologia].
- Gestione efficiente delle operazioni effettuate con il registratore di cassa, compresa la scansione di codici a barre, l'elaborazione di pagamenti e l'emissione di ricevute.
- Utilizzo di metodologie comunicative capaci di facilitare la relazione con i diversi interlocutori.
- Ricerca della soddisfazione del cliente attraverso un elevato livello di attenzione al servizio.
- Assistenza ai clienti durante la registrazione ai programmi fedeltà del punto vendita illustrandone i principali vantaggi.
- Pianificazione delle attività lavorative nel rispetto delle tempistiche richieste.
- Ascolto attento di indicazioni e richieste, procedendo alla proposta di azioni mirate.
- Proposta ed esecuzione di attività capaci di completare e facilitare il lavoro assegnato.
- Utilizzo abituale dei più comuni strumenti informatici del proprio settore.
- Collaborazione con i colleghi nell'esecuzione delle attività assegnate.
- Analisi del lavoro assegnato e individuazione delle criticità.
- Definizione di modalità operative finalizzate al raggiungimento degli obiettivi assegnati.
- Cambio di sede e mansione quando richiesto per esigenze lavorative.

■ **Operatrice call center** Aceaelectrabel - Roma, Rm  
06/2008 - 12/2008

- Servizio di assistenza all'utenza con informazioni contrattuali o commerciali.
- Apertura e compilazione dei ticket per il reparto di assistenza tecnica.
- Contatto telefonico con finalità di fidelizzazione, cross-selling e up-selling.
- Inserimento controllo e gestione dei dati sul database aziendale.
- Elaborazione periodica di report sulle attività svolte.
- Gestione degli appuntamenti della divisione commerciale e vendita.
- Risoluzione di eventuali controversie con professionalità e tecniche di persuasione e ascolto attivo.
- Erogazione di informazioni contrattuali o commerciali su servizi aggiuntivi, offerte speciali e promozioni.
- Gestione delle chiamate in entrata.
- Pianificazione degli appuntamenti a supporto della divisione commerciale.
- Valutazione delle casistiche e applicazione delle soluzioni operative secondo i protocolli aziendali.
- Inserimento dati in database, controllo e gestione della documentazione contrattuale.
- Supporto telefonico o virtuale ai clienti del settore [Settore] per la risoluzione completa ed efficace di problematiche varie tra cui [Tipologia] e [Tipologia].
- Gestione delle controversie nei canali telefonici, e-mail e chat con empatia e professionalità rassicurando il cliente ed evitando ulteriori conflittualità.
- Interazione con i clienti nei canali inbound e/o outbound mediante buone doti commerciali, relazionali e comunicative volte ad aumentare la customer satisfaction.
- Archiviazione e gestione dei dati attraverso strumenti informatici come browser, e-mail, MS Office oppure con software CRM specifici tra cui [Software].

- Assistenza virtuale o telefonica dei clienti mediante tecniche di comunicazione e persuasione che garantiscono la gestione rapida ed efficace di reclami, trattative, prenotazioni o negoziazioni.
- Gestione di varie tipologie di servizi assistenza tra cui attività di help desk tecnico, booking, telemarketing e [Tipologia].
- Risoluzione delle problematiche di natura commerciale e amministrativa attraverso la gestione delle richieste mediante vari canali tra cui telefono, e-mail, smartphone e chat.
- Comprensione immediata delle esigenze del cliente in modo da ridurre i tempi di attesa, snellire le procedure e individuare soluzione congrue in tempi adeguati.

■ **Operatrice customer care** Tim - Roma, Rm  
01/2007 - 12/2008

- Interazione con i clienti nei canali inbound e/o outbound mediante buone doti commerciali, relazionali e comunicative volte ad aumentare la customer satisfaction.
- Supporto telefonico o virtuale ai clienti del settore [Settore] per la risoluzione completa ed efficace di problematiche varie tra cui [Tipologia] e [Tipologia].
- Gestione delle controversie nei canali telefonici, e-mail e chat con empatia e professionalità rassicurando il cliente ed evitando ulteriori conflittualità.
- Comprensione immediata delle esigenze del cliente in modo da ridurre i tempi di attesa, snellire le procedure e individuare soluzione congrue in tempi adeguati.
- Archiviazione e gestione dei dati attraverso strumenti informatici come browser, e-mail, MS Office oppure con software CRM specifici tra cui [Software].
- Assistenza virtuale o telefonica dei clienti mediante tecniche di comunicazione e persuasione che garantiscono la gestione rapida ed efficace di reclami, trattative, prenotazioni o negoziazioni.
- Risoluzione delle problematiche di natura commerciale e amministrativa attraverso la gestione delle richieste mediante vari canali tra cui telefono, e-mail, smartphone e chat.
- Utilizzo di metodologie comunicative capaci di facilitare la relazione con i diversi interlocutori.
- Gestione delle attività assegnate in piena autonomia grazie alle competenze maturate.
- Cambio di sede e mansione quando richiesto per esigenze lavorative.
- Impostazione, avviamento e controllo della corretta operatività di [Strumento/Macchinario] a garanzia della continuità operativa e degli standard qualitativo-quantitativi.
- Esecuzione di attività al di fuori del proprio ruolo per supportare colleghi e struttura.
- Ricerca della soddisfazione del cliente attraverso un elevato livello di attenzione al servizio.
- Svolgimento delle attività prestando cura ai dettagli e garantendo precisione nell'esecuzione.
- Analisi del lavoro assegnato e individuazione delle criticità.
- Proposta ed esecuzione di attività capaci di completare e facilitare il lavoro assegnato.
- Proposta rapida di soluzioni ad imprevisti e problematiche nell'attività lavorativa.

■ **Operatrice telefonica** Atesia - Roma, Rm  
02/2008 - 07/2008

- Esecuzione di chiamate alla clientela attuale e potenziale per la promozione di

prodotti, servizi e offerte speciali.

- Follow up per la verifica dei livelli di soddisfazione, l'acquisizione dei feedback o l'attivazione di servizi.
- Conseguimento costante degli obiettivi prefissati con un elevato standard di servizio.
- Utilizzo attento degli script per la gestione dell'utente e per il superamento di obiezioni o controversie.
- Raccolta di informazioni rilevanti in tempi brevi e inoltro della chiamata al livello successivo di assistenza.
- Reindirizzamento rapido dei ticket in lavorazione al livello successivo di assistenza.
- Comunicazione al responsabile di informazioni rilevanti per il miglioramento del servizio.
- Archiviazione delle anagrafiche con applicativi MS Office o gestionali d'azienda.
- Gestione delle chiamate con empatia, tatto e comprensione rapida delle problematiche.

#### ■ **Commessa di negozio** Carrefour – Roma, Rm

02/2008 – 04/2008

- Utilizzo delle casse e ricezione dei pagamenti in contanti e lettori di carte di credito.
- Disposizione della merce negli scaffali e rifornimento dei prodotti in esaurimento.
- Gestione professionale del cliente al fine di favorire l'acquisto di prodotti e accessori.
- Ricevimento della merce in ingresso, ispezione e collocazione dei prodotti in magazzino.
- Organizzazione degli spazi di lavoro e allestimento rapido e preciso delle aree di competenza.
- Assistenza post vendita alla clientela in merito alle richieste di cambio, ritiro o rimborso della merce acquistata.
- Individuazione delle esigenze del cliente, presentazione degli articoli richiesti e informazione su saldi e offerte speciali.

#### ■ **Consulente in salute e sicurezza** Kimica srl – Roma, Rm

01/2007 – 07/2007

- Sviluppo e sperimentazione di prodotti e prototipi di sistema [Tipologia] per oltre [Numero] clienti.
- Supervisione dei protocolli di qualità al fine di ottimizzare i progetti.
- Progettazione di prodotti per il funzionamento, il supporto e la riparazione di hardware e software medicali utilizzati in una vasta gamma di esperimenti anatomici e fisiologici.
- Raccolta di prove, tra cui fotografie e misurazioni, e produzione di report dettagliati.
- Ispezione delle attrezzature utilizzate nei processi di produzione e in laboratorio e invio dei dispositivi non funzionanti in assistenza.
- Gestione efficace della pianificazione e del budget del progetto per consentirne il completamento come da accordi.
- Diagnosi di problematiche a carico di materiali [Tipologia], [Tipologia] e [Tipologia] e pianificazione di azioni correttive.
- Promozione e implementazione di miglioramenti ai processi [Tipologia] in tutta l'azienda.
- Utilizzo di [Software] e [Software] per progetti di assiemi, modelli e altri disegni tecnici.
- Previsione delle esigenze di budget per la manodopera in [Periodo] e

presentazione di proposte al dipartimento finanziario.

- Controllo dei fornitori e monitoraggio della qualità dei materiali.
- Gestione di eventuali conflitti sul luogo di lavoro.
- Definizione di modalità operative finalizzate al raggiungimento degli obiettivi assegnati.

#### ■ **Responsabile gestione bar me stessa - Roma, Rm**

01/2004 - 12/2005

- Scelta dei fornitori, conduzione delle trattative e invio e gestione degli ordini.
- Coordinamento dell'attività di pulizia, sanificazione e riordino degli ambienti di lavoro.
- Implementazione delle azioni volte a garantire la fidelizzazione della clientela.
- Monitoraggio delle scadenze e gestione dei pagamenti delle utenze del bar e dei fornitori.
- Attività di inventario, controllo delle scorte e pianificazione degli acquisti.
- Gestione del turn over e selezione e formazione del personale a garanzia dell'allineamento con il team.
- Assegnazione di turni e responsabilità al personale verificandone le performance.
- Supervisione della corretta applicazione delle norme di igiene e sicurezza e dell'utilizzo dei DPI.
- Esecuzione delle operazioni di apertura e chiusura cassa, computo degli incassi e compilazione dei registri.
- Standardizzazione delle procedure operative relative alle attività del locale.
- Conduzione dell'amministrazione del bar tenendo i rapporti con i consulenti esterni.
- Controllo del corretto funzionamento delle attrezzature da bar e organizzazione della manutenzione.
- Allestimento di vetrine con invitanti disposizioni per la promozione di specialità gastronomiche quali bagel e muffin.
- Preparazioni delle guarnizioni
- Preparazione di più di [Numero] caffè per [Periodo], monitorando le macchine per evitare che si svuotino durante le ore di punta del negozio.
- Elaborazione di menù creativi per bar e di nuove ricette di cocktail attraverso una costante ricerca delle nuove tendenze del settore.
- Accertamento del possesso dei requisiti di età per il consumo di alcolici attraverso un accurato controllo dei documenti identificativi.
- Gestione di clienti problematici e mitigazione delle conseguenze attraverso [Azione].
- Esecuzione del servizio con rapidità e cortesia assicurando la soddisfazione della clientela.
- Osservanza scrupolosa della normativa HACCP e delle norme di sicurezza sul lavoro.
- Smaltimento dei rifiuti nel rispetto della normativa vigente.
- Collaborazione alla preparazione della linea.
- Pulizia e sanificazione degli utensili da bancone, della postazione di lavoro e della sala.
- Accoglienza e assistenza clienti, fornendo informazioni su ingredienti e prezzi.
- Organizzazione e gestione del delivery tramite personale interno o applicazioni mobile.
- Monitoraggio dei prodotti gastronomici esposti per verificarne l'assortimento, la qualità e la prezzatura.
- Pesatura, taglio e confezionamento dei prodotti da forno per l'asporto o la consumazione in sala.

- Disposizione dei prodotti a bancone in modo da guidare la scelta della clientela.
- Allestimento del bancone nel rispetto degli standard del punto vendita.
- Gestione del flusso dei clienti con l'annotazione delle prenotazioni, il controllo degli ingressi e la verifica di certificazioni verdi e distanziamento.
- Accettazione pagamenti, fatturazione e gestione delle operazioni di apertura e chiusura cassa.
- Allestimento di segnali e cartelli pubblicitari su scaffali, banconi e tavoli.
- Raccolta dei rifiuti, pulizia delle macchie da versamento di liquidi e rimozione dei vassoi per mantenere pulite le aree destinate ai clienti.
- Comunicazione diretta con il cliente nella spiegazione dei dettagli del menù e fornendo assistenza diretta nel processo decisionale.
- Risposta alle domande degli ospiti fornendo le informazioni più accurate e aggiornate disponibili.
- Mantenimento di elevati standard di servizio alla clientela anche durante i turni di lavoro più stressanti e le operazioni più impegnative.
- Trasporto in cucina di utensili, stoviglie e vassoi sporchi per consentirne la pulizia.
- Mantenimento di adeguati livelli di condimento e bevande nei distributori in modo da tenersi pronti a soddisfare tempestivamente le richieste dei clienti.
- Gestione delle consegne ai clienti e assistenza nell'esecuzione degli ordini al fine di promuovere la massima soddisfazione degli utenti.
- Controllo dei rifornimenti della zona pranzo, comprese le tovaglie e l'argenteria e rifornimento in caso di scorte in esaurimento.
- Interazione con i clienti durante l'annotazione degli ordini e promozione di un'immagine positiva per il business attraverso un eccellente servizio clienti.
- Monitoraggio delle attività dei clienti allo scopo di individuare rapidamente gli ospiti in uscita e pulire i tavoli per i clienti in arrivo.
- Formazione di addetti alla preparazione dei panini, trasmettendo loro cura dei dettagli e impegno per la qualità.

■ **Operatore customer care Telecom - Roma, Rm**  
01/2005 - 07/2005

- Apertura e compilazione dei ticket per il reparto di assistenza tecnica.
- Servizio di assistenza all'utenza con informazioni contrattuali o commerciali.
- Contatto telefonico con finalità di fidelizzazione, cross-selling e up-selling.
- Pianificazione degli appuntamenti a supporto della divisione commerciale.
- Erogazione di informazioni contrattuali o commerciali su servizi aggiuntivi, offerte speciali e promozioni.
- Inserimento controllo e gestione dei dati sul database aziendale.
- Risoluzione di eventuali controversie con professionalità e tecniche di persuasione e ascolto attivo.
- Gestione degli appuntamenti della divisione commerciale e vendita.
- Valutazione delle casistiche e applicazione delle soluzioni operative secondo i protocolli aziendali.
- Elaborazione periodica di report sulle attività svolte.
- Inserimento dati in database, controllo e gestione della documentazione contrattuale.
- Gestione delle chiamate in entrata.
- Assistenza virtuale o telefonica dei clienti mediante tecniche di comunicazione e persuasione che garantiscono la gestione rapida ed efficace di reclami, trattative, prenotazioni o negoziazioni.
- Interazione con i clienti nei canali inbound e/o outbound mediante buone doti commerciali, relazionali e comunicative volte ad aumentare la customer satisfaction.



- Risoluzione delle problematiche di natura commerciale e amministrativa attraverso la gestione delle richieste mediante vari canali tra cui telefono, e-mail, smartphone e chat.

**Stagista** Bagnoli Futura Spa - Napoli, Na  
01/2003 - 06/2004

- Affiancamento al tutor nello svolgimento di attività relative a [\[Inserisci descrizione\]](#).
- Supporto alla gestione delle attività quotidiane in maniera autonoma e responsabile.
- Applicazione dei feedback valutativi del tutor per il perfezionamento costante dei progetti assegnati.
- Affiancamento al tutor per la raccolta dati e l'elaborazione di documenti in occasione di meeting e riunioni.
- Svolgimento delle attività lavorative nel rispetto costante delle priorità e delle scadenze.
- Acquisizione di competenze fondamentali, abilità e conoscenze accessorie per il conseguimento del titolo di studi.
- Conduzione autonoma di approfondimenti e ricerche nelle discipline di indirizzo.
- Gestione del tempo efficace al fine di rispettare le scadenze di consegna di elaborati e progetti.
- Programmazione dello studio in base alla frequenza dei corsi e alle sessioni d'esame.
- Ispezione degli stabilimenti per verificarne la conformità alla normativa in materia di emissione di inquinanti e smaltimento di rifiuti pericolosi e [\[Tipologia\]](#).
- Consulenza ispettiva e di controllo in merito alla verifica dell'attuazione di norme e regolamenti in materia di sicurezza ambientale e sicurezza sul lavoro tra cui anche POS e PSC in ambito edile.
- Sopralluogo degli ambienti di lavoro mediante visite, interviste, osservazioni e altri mezzi per ottenere informazioni sulle pratiche di lavoro, sugli incidenti e determinare la conformità alle norme e ai regolamenti di sicurezza.
- Verificare dell'avvenuta consegna ai lavoratori dei DPI con relativa documentazione informativa sul corretto utilizzo e controllo che il personale sia sottoposto a visite mediche periodiche secondo quanto previsto dalla normativa vigente.
- Monitoraggio relativo all'attuazione di norme e regolamenti in materia di igiene, purezza e classificazione di prodotti e materie prime a norma specialmente nel settore [\[Settore\]](#).
- Supervisione degli ambienti di lavoro per verificare il rispetto della normativa [\[Nome\]](#).
- Controllo delle aree di produzione, lavorazione, trasporto, stoccaggio e vendita di prodotti per garantire la conformità con la normativa nazionale e con i regolamenti interni d'azienda.
- Ispezione dei luoghi di lavoro per garantire che ambienti, macchinari e attrezzature siano conformi alla normativa nazionale ed europea e ai regolamenti aziendali compresi anche gli standard dei servizi igienico-sanitari.
- Esecuzione di attività al di fuori del proprio ruolo per supportare colleghi e struttura.
- Gestione del carico di lavoro affidato mantenendo calma e equilibrio.
- Gestione del team affidato e assegnazione degli incarichi.
- Ricerca della soddisfazione del cliente attraverso un elevato livello di attenzione al servizio.
- Collaborazione con i colleghi nell'esecuzione delle attività assegnate.
- Proposta ed esecuzione di attività capaci di completare e facilitare il lavoro

assegnato.

- Gestione di eventuali conflitti sul luogo di lavoro.
- Definizione di modalità operative finalizzate al raggiungimento degli obiettivi assegnati.
- Organizzazione del lavoro e ottimizzazione delle tempistiche per diminuire le perdite di tempo.
- Impostazione, avviamento e controllo della corretta operatività di [Strumento/Macchinario] a garanzia della continuità operativa e degli standard qualitativo-quantitativi.

#### ■ **Biologo tirocinante** Laboratorio Astra Guastafierro - Volla, Na 01/2000 - 01/2004

- Regolazione e calibrazione di strumenti e attrezzature di laboratorio per la preparazione ai test.
- Estrazione di campioni di DNA e del genotipo attraverso l'uso della tecnologia SNP.
- Pianificazione di progetti di ricerca complessi ed elaborazione di studi per migliorare la ricerca e la sperimentazione.
- Realizzazione di ricerche di base e ricerche applicate in ambito [Area di studio].
- Assistenza nella produzione e nella verifica di analisi [Tipologia di esame].
- Sviluppo ed esecuzione di test [Tipologia] e [Tipologia] per identificare malattie genetiche e patologie.
- Uso di [Attrezzo] e [Attrezzo] per l'esecuzione di calcoli molecolari.
- Creazione di un calibratore termico doppio impiegato per la denaturazione del DNA ad alta risoluzione.
- Guida del dipartimento di neuroscienze nel processo di validazione dell'autonomia amministrativa e di scelta delle apparecchiature di discriminazione dei farmaci.
- Progettazione e coordinamento di studi in vivo su primati non umani.
- Investigazione sull'effetto delle proprietà intrinseche di riferimento sulle proprietà farmaceutiche degli siRNA.
- Partecipazione a studi sulle cause genetiche della malattia [Tipologia].
- Utilizzo di metodologie comunicative capaci di facilitare la relazione con i diversi interlocutori.
- Gestione del carico di lavoro affidato mantenendo calma e equilibrio.
- Collaborazione con i colleghi nell'esecuzione delle attività assegnate.
- Gestione delle attività assegnate in piena autonomia grazie alle competenze maturate.
- Proposta ed esecuzione di attività capaci di completare e facilitare il lavoro assegnato.
- Gestione di eventuali conflitti sul luogo di lavoro.
- Ricerca della soddisfazione del cliente attraverso un elevato livello di attenzione al servizio.
- Definizione di modalità operative finalizzate al raggiungimento degli obiettivi assegnati.
- Gestione dell'inventario di reparto e dell'ordinazione di merci e forniture [Tipologia].
- Esecuzione di ECG, analisi chimiche, analisi delle urine ed ematologia su [Numero] pazienti al giorno.
- Supervisione delle operazioni del reparto [Tipologia] e formazione degli infermieri in materia di esami POCT.
- Revisione dei dati dei pazienti, preparazione di rapporti sui dati e autorizzazione al rilascio di richieste di informazioni.
- Servizio in qualità di operatore primario dell'analizzatore ematologico [Marchio]

e conduzione quotidiana di controlli di qualità, di calibrazione e risoluzione dei problemi tecnici.

- Coordinamento giornaliero degli esami per [Numero] pazienti, inclusi elettrocardiogramma, analisi chimiche, analisi delle urine ed ematologiche.
- Gestione quotidiana di [Numero] campioni di ematologia e chimica, inclusi i rapporti manuali e le revisioni di qualità.
- Implementazione di azioni correttive nel caso di test con valori anomali.
- Analisi dei campioni in base all'ordine di priorità e documentazione dei risultati.
- Riduzione dei tempi di elaborazione dei test di laboratorio del [Numero] % attraverso [Azione].
- Rispetto delle linee guida di laboratorio per la gestione dei campioni biologici.
- Utilizzo delle conoscenze in microbiologia, chimica e ematologia in fase di diagnosi.
- Registrazione dei valori di controllo degli strumenti tecnici per garantire l'affidabilità e la validità dei risultati dei test.



## ISTRUZIONE E FORMAZIONE

**master universitario primo livello: il professionista sanitario nell 'attività forense:perizia,CTU e consulenza di parte**  
Cerfas - Roma

**laurea : scienze biologiche**  
Federico II - Napoli, 04/2022

**Responsabile per la sicurezza sui luoghi di lavoro: sicurezza nei luoghi di lavoro comprese aree di cantiere**  
Efopass - Napoli, 06/2004

**diploma di maturità classica: liceo classico**  
Imbriani - Pomigliano D' Arco, 06/1996



## OBIETTIVI CONSEGUITI

- Competenze informatiche - Utilizzo di Microsoft Excel per sviluppare fogli elettronici per il monitoraggio dell'inventario.
- Comunicazione efficace - Approfondimento e monitoraggio degli ordini attesi dal tribunale e della corrispondenza degli avvocati delle parti avverse.
- Risoluzione dei problemi in modo creativo: - Risoluzione di problemi relativi ai prodotti attraverso test degli utenti.



## HOBBY E INTERESSI

pianoforte, ascoltare musica ,passeggiare all' aria aperta, organizzare eventi culturali

Autorizzo il trattamento dei dati personali contenuti nel mio CV ex art. 13 del decreto legislativo 196/2003 e art. 13 del regolamento UE 2016/679 sulla protezione dei singoli cittadini in merito al trattamento dei dati personali

*Michela Esposito*