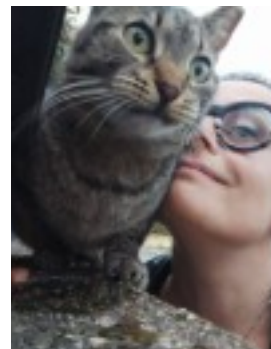


ALESSANDRA SCARCELLA

📍 00065, Fiano Romano
☎ 3492527428
✉ sandrina073@gmail.com
🎂 22/06/1973



PROFILO PROFESSIONALE

Capacità di coordinamento e gestione di gruppi di lavoro strutturati, pluriennale esperienza nel settore della logistica e dei trasporti. Abile nel soddisfare le esigenze dei clienti e nel raggiungere e superare gli obiettivi aziendali.

Orientata al risultato con esperienza nell'individuazione e nell'attuazione di miglioramenti dei processi. Efficace nella gestione del tempo e delle comunicazioni a tutti con tutti i livelli del personale, della direzione e della clientela.

CAPACITÀ E COMPETENZE

- Elevata capacità di lavorare sotto stress
- Attitudine al miglioramento continuo
- Doti organizzative
- Riservatezza
- Gestione dei conflitti
- Pensiero critico
- Pianificazione e organizzazione
- Teamworking
- Multitasking
- Precisione e accuratezza
- Comunicazione verbale e scritta
- Capacità di lavorare per priorità
- Approccio metodico
- Uso dei principali strumenti informatici

ESPERIENZE LAVORATIVE E PROFESSIONALI

04/2000 - Attuale

Impiegata

BRT SPA - Fiano Romano

Pluriennale esperienza nel Customer Care, con particolare riferimento ai seguenti aspetti:

- Gestione professionale dei reclami, rilevazione della customer satisfaction e riorganizzazione del servizio in base ai feedback.
- Collaborazione assidua con i diversi reparti aziendali orientata al miglioramento di servizi e/o prodotti.
- Definizione degli obiettivi del team a breve e lungo termine e analisi dei risultati.
- Monitoraggio delle performance individuali e di équipe, sviluppo e programmazione di interventi di incentivazione.
- Formazione del team e del personale neoassunto su direttive aziendali e procedure in essere.
- Definizione di procedure e linee guida aziendali concernenti l'erogazione dei servizi al cliente.
- Monitoraggio del raggiungimento dei target e dei KPI di servizio concordati, intervenendo in caso di allontanamento dagli obiettivi stabiliti.

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

1995 - 1999

Laurea : Scienze Politiche

Università La Sapienza - Roma

- Tesi di laurea in Storia Contemporanea relatore prof. Scoppola. Titolo "La politica razziale fascista e la stampa italiana (1937/1973)".
Votazione 110/110 e lode

COMPETENZE LINGUISTICHE

Italiano: Lingua madre

Inglese:

B2

Intermedio superiore

HOBBY E INTERESSI

- Amo praticare yoga e sono una "volontaria animalista militante", ho una colonia felina registrata che seguo ormai da anni con amore e dedizione

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 196/2003 e dell'art. 13 GDPR (Regolamento UE 2016/679) ai fini della ricerca e selezione del personale.

Alessandra Scarcella