

## INFORMAZIONI PERSONALI



## Marco Generoso

 Residenza: Via Ottorino Respighi 14. 50127 Firenze, Italia

 +39 333 7821078

 marco.generoso@gmail.com

 <https://www.linkedin.com/pub/marco-generoso/99/a23/ba>

Luogo e data di nascita Firenze, 08/01/1989 | Nazionalità Italiana

## ESPERIENZA PROFESSIONALE

LUG. 2020 – data odierna

**Sales Assistant**

Unigum Spa. Firenze

- **Assistenza clienti telefonica, inbound ed outbound, in lingua italiana e in lingua inglese**
- **Inserimento degli ordini dei clienti**
- **Inserimento e creazione di offerte commerciali per i clienti**
- **Aggiornamento del database clienti**
- **Supporto nella gestione del cliente agli agenti commerciali**
- **Gestione delle note credito per i clienti**
- **Gestione e risoluzione delle richieste e delle problematiche del cliente, riguardanti ordini o spedizioni, in sinergia con il reparto amministrativo, logistico e con l'ufficio acquisti**
- Raggiunto il III livello nel CCNL

NOV. 2015 – GIU. 2020

**Customer Service Frontline e Backline Agent**

DHL Express Italy Srl. Milano

- **Assistenza clienti telefonica in lingua italiana e in lingua inglese**
- **Attività telefonica inbound frontline**
- **Attività telefonica outbound backline**
- **Gestione delle pratiche di tracciatura e di reclamo delle spedizioni**
- Gestione e risoluzione delle richieste e delle problematiche del cliente in sinergia con i reparti amministrativi, commerciali, tecnici e doganali
- Ricevuto premio nel 2020 per essere rientrato nella Top 3 per la migliore Customer Care a livello nazionale

OTT. 2015 – NOV. 2015

**Addetto al Back Office**

Telesurvey Srl. Milano

- **Telefonate outbound per interviste sull'indice di gradimento del prodotto**
- **Imballaggio e spedizione del prodotto verso i clienti**
- Aggiornamento digitale del database dei clienti

SET. 2014 – OTT. 2015

**Game Master**

Adventure Rooms Italy Srl. Firenze.

- **Accoglienza e assistenza clienti in lingua italiana e in lingua inglese**
- Monitoraggio dei clienti per attività ludica
- Manutenzione di oggetti per attività ludica
- **Gestione e organizzazione del lavoro in team**
- Risoluzione rapida e alternativa dei problemi inerenti all'assistenza clienti e all'attività ludica:

**riparazioni e sostituzioni istantanee degli oggetti, supporto e copertura dei colleghi immediata quando necessario**

MAG. 2014 – GIU. 2014 **Traduttore, revisore e correttore di bozze**

RW Lion Editore. Firenze.

- **Traduzione di fumetti dall'inglese all'italiano**
- Revisione di testi tradotti
- Correzione di bozze

MAR. 2014 – MAG. 2014 **Segretario di ricevimento**

Fossi Hotel Srl. Firenze.

- **Addetto alla reception**
- Accoglienza clienti in lingua italiana e in lingua inglese
- **Attività di segretariato online e telefonica**

#### ISTRUZIONE, FORMAZIONE E CONOSCENZA DELLE LINGUE

---

Lingua madre Italiano

Altre lingue	COMPRENSIONE		PARLATO		PRODUZIONE SCRITTA
	Ascolto	Lettura	Interazione	Produzione orale	
Inglese	C1	C1	C1	C1	C1
Francese	B2	B2	B2	B2	B2
Spagnolo	B1	B1	B1	B1	B1
Portoghese	A2	A2	A2	A2	A2

Livelli: A1 e A2: Utente base - B1 e B2: Utente autonomo - C1 e C2: Utente avanzato

GEN. 2015 – MAG. 2015 **Corso di Disegno Base**

Scuola Internazionale di Comics di Firenze. Voto 25/30.

Docente: Silvano Mezzatesta.

FEB. 2014 – DIC. 2014 **Corso di Sceneggiatura**

Scuola Internazionale di Comics di Firenze. Voto 28/30.

Docenti: Matteo Casali, Giovanni Barbieri.

NOV. 2011 – MAR. 2014 **Laurea magistrale in Lingue e Letterature Europee e Americane**

Università degli Studi di Firenze. Voto 102/110.

Tesi: "Fumetti anglo-americani per il pubblico italiano: un genere particolare di traduzione vincolata".

Principali materie studiate: **lingua e letteratura inglese, lingua e letteratura portoghese**, letteratura italiana, letteratura tedesca, linguistica italiana, **didattica delle lingue straniere**.

SET. 2008 – NOV. 2011 **Laurea triennale in Lingue, Letterature e Studi Interculturali**

Università degli Studi di Firenze. Voto 98/110.

Tesi: "The Language of Comics: il linguaggio dei fumetti".

Tirocinio: Receptionist presso Hotel Palazzo Guadagni, Firenze. Durata 150 ore.

Principali materie studiate: **lingua e letteratura inglese, lingua e letteratura francese, lingua e letteratura portoghese**, letterature comparate, filologia germanica, linguistica generale, storia del cinema.

SET. 2003 – LUG. 2008 **Diploma di maturità linguistica**

Liceo linguistico internazionale Machiavelli-Capponi, Firenze. Voto 71/100.

Principali materie studiate: **francese, inglese, spagnolo.**

## COMPETENZE PERSONALI

---

### Competenze comunicative

- **Buone competenze comunicative e relazionali con clienti italiani e stranieri** acquisite durante l'esperienza di receptionist e di Game Master e messe in pratica nella mia attività giornaliera in DHL grazie anche ai corsi di public speaking frequentati.

### Competenze organizzative e gestionali

- Capacità organizzative acquisite durante l'esperienza di receptionist e Game Master affinate in DHL grazie all'attività di problem solving, che unisce **la soddisfazione delle esigenze della clientela con le necessità e le regole dettate dall'azienda**. Per questa attività ho vinto molti contest interni mirati al raggiungimento degli obiettivi aziendali.

### Competenze professionali

- **Didattica delle lingue straniere: lezioni privati di lingua inglese e francese ad adolescenti.**
- **Sceneggiatura per fumetti, teatro, televisione e cinema, pubblicati ed in vendita con quotidiani nazionali.**

### Competenze informatiche

- Scrittura creativa: creare e scrivere narrazioni a scopo di intrattenimento.
- **Eccellente uso dei sistemi operativi Windows e Mac.**
- **Elaborazione testi: eccellente.**

### Altri interessi

- Elaborazione fogli di calcolo: discreto.
- Utilizzo di Internet (inclusi social network, piattaforma WordPress): eccellente.

Teatro: attore della compagnia amatoriale Acquainbocca da Luglio 2014 fino a Settembre 2015.

Stand Up Comedy: stand up comedian che si esibisce insieme al gruppo di comici fiorentino ComiciMiei.

### Patente di guida

Categoria B. Automunito.

### Corsi

**Scrittura creativa** presso Associazione Culturale "Il Giardino dei Ciliegi"

Docente: Enzo Fileno Carabba.

Durata: Ottobre 2011 - Giugno 2013.

### Appartenenza ad associazioni

Donatore presso AVIS Firenze.

### Dati personali

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.

