



📍 Via Gian Pietro Talamini 18, 00128 Roma

📞 320.1684498

✉ carogioiello@libero.it

Sesso M | Data di nascita 11/06/1980 | Nazionalità Italiana

ESPERIENZA PROFESSIONALE

(01/03/2022 – Attuale)

AS Roma – Responsabile Call Center

- Ristrutturazione del Call Center, gestione e vendita ticketing single match e abbonamenti, gestione del Customer service match day, gestione operativa degli agenti telefonici, creazione reportistica, turnistica, rapporti e gestione delle esigenze di tutti i DPTs della AS Roma.

Attività o settore Società sportiva professionistica

(01/12/2020 – 28/02/2022)

VERISURE – Responsabile Contact Center

- Coordinamento del Team Marketing “Primo Tentativo”, analisi delle performance, gestione turnistica, creazione della reportistica, coaching e affiancamento con particolare focus sulle tecniche di comunicazione e vendita.

Attività o settore Impianti di allarme e sicurezza

(01/08/2020- 30/11/2020)

AXA Assicurazioni

- Impiegato presso il dipartimento Sinistri, apertura e gestione di primo livello delle segnalazioni di sinistri ramo auto, vita e salute.

Attività o settore Assicurazioni RC

(01/10/2017- 15/12/2021)

2be Apartment

- Avviamento e gestione del marchio 2be Apartment nel settore turistico extralberghiero.

Attività o settore Extralberghiero

(01/02-2017- 30/11/2017)

Start-up Call Center Outbound

Lavazza Group / Enis Gas e Luce

- Start-up, formazione, gestione, sviluppo e coordinamento di due nuove attività di Call Center Outbound inerenti la vendita di prodotti e servizi.

Attività o settore Call Center Outbound

(01/09-2014- 10/01/2017)

Responsabile Outsourcing

ConTe.it (Admiral Group)

- Start-up, gestione, sviluppo, coordinamento e valutazione degli Outsourcers in un'ottica di partnership, affidabilità e qualità. Relazioni con le direzioni aziendali per migliorare sia i processi interni che esterni finalizzati al potenziamento e ottimizzazione della produzione.

Attività o settore Assicurazioni RC auto e moto

(01/03/2014-01/09/2014)

Responsabile Customer Service

ConTe.it (Admiral Group)

- Coordinamento e analisi delle performance del Dipartimento Customer Service con particolare focus sulla qualità e sviluppo delle potenzialità degli operatori nel soddisfare le esigenze dei Clienti

ConTe.it (Admiral Group)

- Coordinamento e analisi delle performance del Dipartimento Sales con particolare focus sulle performance di vendita

(01/01/2006-20/05/2011)

Supervisor

Gepin Contact S.P.A.

- In diretto rapporto con il Direttore Operativo, gestione delle seguenti commesse:
- Wind Corporate, Sisal , ACI Informatica, Poste Mobile
- Con compiti di coordinamento e gestione delle risorse impegnate nel raggiungere i KPI assegnati dai partner

(01/03/2004-31/12/2005)

Team Leader

Gepin Contact S.P.A.

- Attività di coordinamento delle risorse dei vari Team appartenenti alle commesse Wind Corporate

(01/09/1999- Marzo 2003)

Speaker/Collaboratore

RadioRadio, Teleroma56, RDS, Ufficio Stampa FIGH, Overland

- Speaker radiofonico, scrittura di testi per la rivista Overland (In collaborazione con la Comunità Europea), interviste per giornale radio in RDS, realizzazione servizi e conduzione Telegiornale mattutino sulla rete TeleRoma56

Attività o settore Giornalismo

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

2025

Laurea Triennale SCIENZE DELLA COMUNICAZIONE

100/110

COMPETENZE PERSONALI

Lingua madre Italiano

Altre lingue

Inglese

COMPRENSIONE		PARLATO		PRODUZIONE SCRITTA
Ascolto	Lettura	Interazione	Produzione orale	
B2	B2	B2	B2	B2

- Competenze comunicative e gestionali**
- Ottime competenze comunicative acquisite durante la mia formazione lavorativa e il percorso di Studi presso la facoltà di Scienze della Comunicazione in Roma.
 - Ottime doti di Leadership e organizzative. Fortemente orientato al raggiungimento degli obiettivi e alta resistenza allo stress.

- Competenze informatiche**
- Ottima conoscenza pacchetto Office (in particolar modo Excel e Word)

- Altre competenze**
- Diploma corso “Gestione dei feedback e gestione delle risorse” conseguito nel Marzo 2013
 - Diploma corso Excel Avanzato conseguito nel Dicembre 2012.
 - Diploma di lingua Inglese conseguito presso il "Wall Street Institute": “ Ottobre 2005 e Febbraio 2023”

Patente di guida Patente A/B

Hobby Maratoneta per passione e necessità.