



FORMATO EUROPEO PER IL CURRICULUM VITAE

INFORMAZIONI PERSONALI

Nome	Marco Tamponi
Indirizzo	VIA DEL TOPAZIO OLBIA 07026
Telefono	347 4701456
E-mail	MARCOTAMPONI@GMAIL.COM
Nazionalità	ITALIANA
Data di nascita	02 GENNAIO 1987

ESPERIENZA

LAVORATIVA

- Date (da – a)
- dal 17/03/08 a tutt' oggi
 - da 10/04/06 a 12/04/06; da 27/05/07 a 29/05/07; da 12/04/08 a 14/04/08; da 13/02/09 a 15/02/09; da 06/06/09 a 07/06/09 e da 20/06/09 a 22/06/09; da 29/05/10 a 31/05/10.
 - da 13/06/05 a 05/08/05 e da 12/06/06 a 08/08/06.
 - da 09/06/03 a 12/09/03; da 14/06/04 a 06/08/04.

Nome e indirizzo
del datore di
lavoro

1. Comdata Group
Sede staccata località Poltu Quatu Olbia OT 07026
ed in missione per periodi limitati:
01/04/2016 - 10/07/2016
Flicall gruppo Comdata Group. – Contrada La Marchesa Bitritto BA 70020;
Sede staccata Via Carlo Alberto, 22/A, Torino TO 10123;
Sede staccata Corso Alessandria, 459, Asti AT 14100;
Sede staccata Via Guglielmo Jervis, 77, Ivrea TO 10015;
Sede staccata Via Sebastiano Caboto, Corsico (MI) Mi 20094;

2. Comune di Calangianus, Via Roma, Calangianus OT 07023.
3. Ditta a conduzione familiare nel settore del sughero Calangianus OT 07023.
4. Matteo Tamponi, Via Gaetano Mariotti 50, Calangianus OT 07023.

Tipo di azienda o
settore

- Azienda leader nei servizi di gestione della relazione con il cliente, del *process and document management* e nell'*information technology* per il mercato italiano ed estero delle telecomunicazioni, della finanza e della Pubblica Amministrazione.
- Amministrazione Locale.
- Ditta a conduzione familiare nel settore del sughero.
- Professionista.

Tipo di impiego

Per il datore di lavoro di cui al punto "1.":

Team Leader e PM. Attività di **Tim SpA Servizio Clienti 187** per l'area residenziale.
Coordinatore dello start.up riguardante **una coda dedicata** con obiettivo di acquisire Nuovi Contratti (Nuovi accessi, servizi dati e pacchetti multimediali).

Individuazione risorse e skill con successivo dimensionamento dell'effort nell' attività.
Preparazione formazione ad hoc per la acquisizione di competenze operative e relazioni.
Si interfaccia con il Service manager, Spv, Pianificazione e il gruppo di formazione e Qualità.

PM: Coordina l'attività di vendite di **ING direct**. Si interfaccia con Spv e EOS. Ne verifica i kpi. Coordina i Team Leader nella sinergia tra il polo inbound a Corsico e i collaboratori a progetto di Asti nel processo di vendita. Eroga formazione su Team Leader e lap su phon skill e tecniche di vendita.

PM: Ingaggio per la crescita di componente “variabile” sulla commessa **Agos Spa**. Analisi delle opportunità, verifica della fattibilità e creazione di un Gantt. Coordina i Team Leader nel processo di miglioramento e di monitoring. Eroga formazione su Team Leader e lap su phon skill e tecniche di vendita.

Team Leader. Coordinamento e gestione dell'attività di Sales outbound per conto di **Tim SpA** per l'area business - **Servizio Clienti 191** - avvalendosi di un team di operatori dedicati. Attività svolta gestita attraverso liste di utenti assegnate dal cliente o attraverso il ricontatto dell'utente *inbound*, con lo scopo o di migliorare la soddisfazione degli utenti attraverso dei *bonus* dedicati o per pura commercializzazione di un servizio (Nuovi accessi, servizi dati e cross selling con la telefonia mobile).

Team Leader. Coordinamento e gestione dello *start-up* per l'attività di *teleselling* per conto di **Eni SpA** per l'area business e residenziali - avvalendosi di un team di operatori dedicati. Attività gestita attraverso liste di utenti assegnate dal cliente con lo scopo di acquisire nuovi utenti (Luce e/o Gas).

Formatore: Gestione di risorse didattiche e aule attrezzate per la formazione delle risorse con l'obiettivo di insegnare *skill* di vendita e conoscenza del prodotto da commercializzare.

Team Leader: Coordinamento e gestione start-up dell'attività *inbound* - **Servizio Clienti 187** - avvalendosi di un team di operatori dedicati.

Attività di Delivery per conto di **Tim SpA**. Gestione di un team di risorse finalizzato al contatto del cliente per la conoscenza del suo appuntamento tecnico, finalizzato al rispetto della policy dettata dalle autorità indipendenti deputate a vigilare sulla correttezza del suo comportamento sul mercato.

Team Leader: Nello *start-up* dell'attività **Help Line (Gruppo Nexi)**, avvalendosi di un team di operatori dedicati seguiti nel supporto nell' inserimento sulla nuova attività.

Operatore telefonico: Collaborazione ad un progetto per il miglioramento delle performance delle vendite per le sedi di Torino, La Spezia, Asti e finalizzato all'arricchimento di *skill* verso i *Team Leader* per la commessa di **Eni SpA** per il miglioramento dei *team* da loro gestiti.

Operatore telefonico per il **Servizio Clienti 187 e 191** di **Telecom Italia** e *back office*.

Per il datore di lavoro di cui al punto “2.”

Scrutatore.

Per il datore di lavoro di cui al punto “3.”:

Supporto commerciale.

Supporto tecnico-amministrativo.

Per il datore di lavoro di cui al punto “4.”:

Coadiutore amministrativo in materia di consulenza ambientale.

Principali mansioni e responsabilità

Presso il datore di lavoro di cui al punto “1.”:

Gestione di gruppi di lavoro, (risorse con contratti di somministrazione o collaborazione) fino a 75 risorse umane.

Capacità di comunicazione, di analisi, di problem solving, di pianificazione ed

organizzazione del lavoro.

Leadership.

Coaching, training e briefing di natura motivazionale e tecnica in team ed individualmente. Reporting ed analisi performance giornaliera, per il monitoring costante dei risultati.

Rapporti continui con i clienti, condivisione di obj e performance e strategie.

Erogazione di permessi, ferie, verifica statistiche sulle presenze e controllo sull'assenteismo secondo le politiche aziendali.

Recruiting e colloqui per nuovi inserimenti, valutazioni di merito per proroghe dei contratti di lavoro dei subordinati.

Buona conoscenza dei processi di controllo qualità.

Creazione di materiale formativo per lo svolgimento dei momenti di formazione, anche attraverso la predisposizione di presentazioni specialistiche per mezzo del software applicativo Power Point di Microsoft Office.

Fornitura al cliente di qualsiasi tipo di informazione a valenza commerciale, amministrativa e tecnica, attitudini alla commercializzazione dei servizi.

Presso il datore di lavoro di cui al punto “2.”:

Identificazione del votante, conteggio di schede voti al momento dello spoglio, compilazione dei registri

Presso il datore di lavoro di cui al punto “3.”:

Rapporti bancari, relazioni con Uffici Pubblici e supporto alle attività commerciali operative.

Presso il datore di lavoro di cui al punto “4”:

Organizzazioni di incontri per colloqui con Tecnici ed Amministratori Comunali. Predisposizione di lettere, preventivi e resoconti; redazione di tabelle di dati ambientali in formato Excel.

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

Date (da – a)	da 09-2001 a 07-2007
Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione	Istituto Tecnico Industriale per l'Elettronica e le Telecomunicazioni - Tempio Pausania OT
Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio	Telecomunicazioni, Elettronica, Sistemi, TDP (Tecnologia della Progettazione), Elettrotecnica, Diritto, Inglese. / Modulazioni Analogiche e Digitali, Disegno e Costruzione di Circuiti Elettronici, Catene di Acquisizione Dati, Utilizzo di Autocad, OrCAD, Excel, Word, Internet
Qualifica conseguita	Diploma di Perito Industriale per l'Elettronica e le Telecomunicazioni
Livello nella classificazione	Votazione di Diploma: 80/100

CAPACITÀ E

COMPETENZE

PERSONALI

MADRELINGUA Italiano

ALTRE LINGUA Inglese

Capacità di lettura	Buona
Capacità di espressione orale	Elementare

CAPACITÀ E COMPETENZE RELAZIONALI Capacità di adeguarsi ad ambienti differenti, a regioni diverse, a culture e modi di lavorare differenti tra loro, conseguita grazie all'esperienza di lavoro in diverse sedi, Milano, Olbia, Bari, Ivrea, Torino e Asti, Cagliari ed alla professionalità maturata negli anni di servizio.

Ha praticato sport di squadra per oltre sette anni, vincendo nel 2002 il titolo di Campioni d'Italia CSI categoria Allievi di Pallavolo a Cesenatico e militando due anni nella serie D regionale.

Ha partecipato al direttivo dell' "Associazione non solo Carnevale" con sede a Calangianus dal 2006 al 2013, società finalizzata alla creazione di eventi per il paese.

Ha partecipato, (per il datore di lavoro di cui al punto "1"), ad alcuni corsi formativi per il miglioramento degli skill personali.

Descrizione Evento	Sede formazione
L'efficienza e i principali KPI	Cagliari
Dare Feedback correttivi	Cagliari
Economics	Cagliari
Coaching Lab	Cagliari

CAPACITÀ E COMPETENZE ORGANIZZATIVE Attitudine al lavoro in gruppo, capacità di lavorare in autonomia; capacità di gestione del tempo; attitudine alla pianificazione; capacità di gestione di progetti; predisposizione al perseguimento degli obiettivi stabiliti; capacità di lavorare in condizioni di stress; rispetto delle scadenze prefissate; ottima predisposizione a fronteggiare eventuali problemi imprevisti che possono presentarsi.

CAPACITÀ E COMPETENZE TECNICHE Utilizza con familiarità il PC;
Guida l'autovettura quotidianamente dal febbraio 2006;

PATENTE O PATENTI Patente di categoria B