



INFORMAZIONI PERSONALI

Nome
Indirizzo
Telefono
E-mail
Nazionalità
Data di nascita

Miriam STELLA
Via Rivalba, 4 – 10023 Chieri (TO)
3478942744 – 0115532085
miriam.stella@blu.it
Italiana
04/08/1974

ESPERIENZA LAVORATIVA

Luglio 2010-Marzo 2019 *Team Leader Customer Service IOL*

Bizpal srl, corso Svizzera 185 - 10100 Torino

Sono stata Team Leader del servizio di Customer Service di Italiaoline ex Seat Pagine Gialle, che fornisce assistenza post vendita ai clienti inserzionisti di spazi pubblicitari su cartaceo e multiplatforma. In particolare, mi sono occupata di controllo qualità, performance degli operatori, formazione ed aggiornamento on the job sui contenuti del servizio stesso, nonché la gestione dei back offices legati all'assistenza clienti.

Aprile 2007-Giugno 2010 *Addetta alla gestione del personale*

Mi sono occupata degli aspetti amministrativi legati all'inserimento di nuove risorse, dalle pratiche di assunzione e cessazione del rapporto di lavoro, alla gestione di ferie e permessi, dalla rilevazione presenze attraverso un software dedicato, alla cura del rapporto con il personale dipendente.

Gennaio 2007-Marzo 2007 *Team Leader servizio 89.24.24*

Il servizio consiste nel fornire recapiti telefonici e informazioni a valore aggiunto sulle attività commerciali. Mi sono occupata di monitoraggio performance e controllo qualità di una squadra di circa 50 persone, a cui si aggiungono formazione ed aggiornamento continui on the job.

Giugno 2004-Dicembre 2006 *Formatrice*

Ho erogato corsi di formazione sul servizio 89.24.24, al fine di preparare nuovi operatori telefonici, di valutarli e stabilirne l'idoneità per l'assunzione.

Marzo 2004-Maggio 2004 *Tutor*

Sono stata la figura che interviene a supporto degli operatori in caso di difficoltà durante la chiamata sul servizio 89.24.24.

Dicembre 2001-Febbraio 2004 *Operatrice telefonica*

Operatrice call center inbound sul servizio 89.24.24 Pronto Pagine Gialle.

Febbraio-Giugno 2001 *Ufficio paghe e contributi*

Comune di Settimo Torinese, p.zza della Libertà 4 – 10036 Settimo T.se
Impiegata amministrativa a tempo determinato nell'ambito del progetto "Cantieri di Lavoro". Mi sono occupata principalmente del perfezionamento delle pratiche di pensionamento attraverso il controllo delle domande, del calcolo dei contributi e del contatto con l'ente previdenziale preposto.

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

Giugno-Dicembre 2000 *Impiegata amministrativa*

Eutekne Spa, corso Vinzaglio 35 – 10121 Torino

Ho svolto attività di segreteria, redazione documenti e lettere, elaborazione testi per il web e gestione del sito aziendale.

Novembre 1998-Gennaio 2000 *Apprendista web designer*

Evolutiva srl, corso Sommelier 10 – 10125 Torino

Mi sono occupata di creazione di siti internet, restyling grafici di siti già esistenti ed attività di segreteria.

Settembre 2011 – febbraio 2012

Mida, via da Recanate 1 -20124 Milano

Corso di team building, 40 ore.

Maggio 2008

Skillab, corso Stati Uniti 38 - 10128 Torino

Corso per responsabile amministrazione del personale, 40 ore.

Settembre 1997 – ottobre 1998

Corso di specializzazione post diploma della durata di 900 ore in tecnico gestione comunicazione aziendale informatizzata, presso Ist. Tecnico Parini di via Parco 40 -10073 Ciriè (TO).

Giugno 1996

Diploma di operatrice turistica presso l'ist. professionale statale per i servizi comm.li e turistici V. Bosso di via Meucci, 9 – 10121 Torino, voto 60/60.

LINGUE STRANIERE

Capacità di lettura

Capacità di scrittura

Capacità di espressione orale

INGLESE FRANCESE

Scolastico

Scolastico

Scolastico

CAPACITA' E COMPETENZE RELAZIONALI

Sono in grado di relazionarmi con le persone in maniera chiara, serena e responsabile. Conosco le dinamiche del lavoro di squadra e partecipo al gruppo in prima persona o aiutando i colleghi a raggiungere gli obiettivi prefissati, sempre con misura. In situazioni di tensione, ho la capacità di mediare e consigliare la modalità di approccio migliore, per risolvere una situazione critica. Riesco a gestire situazioni di stress, grazie all'esperienza maturata dal continuo rapporto con le persone, attraverso la docenza prima e in qualità di addetta all' amministrazione del personale poi, sempre a contatto con i dipendenti dell'azienda.

CAPACITA' E COMPETENZE ORGANIZZATIVE

Ho ottime capacità didattiche e sono in grado di organizzare e gestire in autonomia corsi di formazione, valutare le prestazioni e aiutare il candidato a raggiungere gli obiettivi prefissati. Sono in grado di coordinare piccoli gruppi di lavoro.

PATENTE O PATENTI

Patente B, automunita

ULTERIORI INFORMAZIONI

Ai sensi del D.lgs 196/03 e successive integrazioni autorizzo al trattamento dei dati riportati.