



FORMATO EUROPEO PER IL CURRICULUM VITAE



INFORMAZIONI PERSONALI

Nome **MANUELA CALABRESE**

Indirizzo **VIA DEGLI EUCALIPTI, 49 – 00061 ANGUILLARA SABAZIA**

Telefono **+39.3426153908**

Fax

E-mail **manucal77@libero.it**

Nazionalità **Italiana**

Data di nascita **13/06/1977**

IMPIEGO RICERCATO / SETTORE COMPETENZA

L' esperienza professionale maturata in molteplici ambiti mi conduce a poter ricoprire con dinamica professionalità ruoli di :

- **Segretaria di direzione**

- **Assistente al sales-manager**, call-center e responsabile di assistenza ai servizi dedicati con spiccata inclinazione al coordinamento e formazione di risorse

- **Supervisor Call-Center**

- **Commerciale**

— **Responsabile Back-office**

— **Addetto controllo di gestione**

- **Supervisor uffici amministrativi** nel settore spedizioni e logistica e relativo coordinamento ufficio operativo.

ESPERIENZA LAVORATIVA

- | | |
|---|---|
| • Nome e indirizzo del datore di lavoro | POSTE ITALIANE SPA |
| • Tipo di impiego | Operatore Front End presso Ufficio Postale Anguillara Sabazia
Dal 17/04/2017 a tutt'oggi |

Da ottobre 1999 al luglio 2016

Da Ottobre 1999 al 31/07/2016 in servizio con **contratto a tempo**

indeterminato III livello presso **SDA Express Courier** con sede a Roma:
dapprima presso Call center (assistenza clienti Posta celere), poi in gestione pratiche amministrative in collaborazione con D.E.L.P. (Direzione generale espresso logistica poste italiane):

- lavorazione e risoluzione di specifiche anomalie assegnatemi, contatto con i Centri Operativi e relative informazioni al cliente finale.

In seguito impiegata nel settore servizi dedicati e Customer-Care “grandi clienti” in qualità di **responsabile assistenza dedicata gruppo Banche**:

- costante e quotidiano contatto con i referenti del Cliente
- controllo quotidiano degli invii del gruppo tramite specifiche query
- intervento sugli status anomali rilevati e relativa risoluzione mediante interventi operativi in relazione con le filiali del territorio.
- Gestione e realizzazione di “servizi special” richiesti dal Cliente
- gestione di casella mail dedicata al Cliente
- quotidiana attività lavorativa in equipe con il commerciale di riferimento del Cliente.
- Stila, realizzazione e applicazione di procedure/personalizzazioni operative volte ad una maggiore soddisfazione del Cliente.

Successivamente **impiegata back office gestione reclami clienti private**:

- Gestione dei reclami per i prodotti Poste Italiane e feedback ai clienti

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

• Nome Diploma: 1996 di
e tipo di Tecnico
istituto dell'impresa
di turistica presso
istruzio Istituto professione
ne o per il turismo
formazi Stendhal con
one votazione 56/60

CAPACITÀ E COMPETENZE

PERSONALI

MADRELINGUA

ITALIANO

LINGUE CONOSCIUTE

Inglese e tedesco livello scolastico

CAPACITÀ E COMPETENZE
RELAZIONALI

Vivere e lavorare con altre persone, in ambiente multiculturale, occupando posti in cui la comunicazione è importante e in situazioni in cui è essenziale lavorare in squadra

CAPACITÀ E COMPETENZE
TECNICHE

*Con computer, attrezzature specifiche,
macchinari, ecc.*

Utilizzo principali software videoscrittura ed elaborazione dati (Word, Excel, Outlook).

Sistema operativo SAP

PATENTE

Tipo B

ULTERIORI INFORMAZIONI

Disponibile a brevi trasferte
Orario full/part time

In base alla legge 675 del 1996, autorizzo il trattamento dei miei Dati personali.

Data: 28/04/2026

Firma:

Manuela Calabrese