

INFORMAZIONI PERSONALI



Vincenti Valentina

📍 Via Agrigento, 26 - 73014 Gallipoli (LE)

☎ (+39) 3477195134

✉ valentina.vincenti@icloud.com

💬 Skype valentina.vincenti3

🌐 [LinkedIn linkedin.com/in/valentina-vincenti](https://www.linkedin.com/in/valentina-vincenti)

📅 **Data di nascita** 06/03/1984 | **Nazionalità** Italiana

ESPERIENZA PROFESSIONALE

09/2018 - attuale

Supervisor

Comdata Group Spa - Lecce

Responsabile del coordinamento delle attività del perimetro outbound per conto di Vodafone CVM Residential. Gestione e coordinamento dei teamleader per attività di Prevention e Retention su clienti residenziali con Fibra, ADSL e Single play Vodafone.

Pianifico l'utilizzo ottimale delle risorse umane e tecnologiche al fine di garantire una performance in linea con gli standard aziendali, che corrisponda agli impegni contrattuali e alle aspettative del cliente. Sono responsabile del raggiungimento dei margini di profitto attesi e della gestione del dimensionamento delle risorse nel processo di definizione dei costi di produzione.

08/2017 - 08/2018

Responsabile di Commessa

Progetto Vendita - PlanetGroup Spa, Maglie (LE)

Responsabile del coordinamento, della produzione e delle attività di call center inerenti le Commesse Mediaset Premium inbound/outbound.

Mi sono occupata, inoltre, della pianificazione, controllo e coordinamento dell'attività produttiva in una logica di ottimizzazione delle risorse (umane, economiche e tecnologiche) impegnate. Dirigevo azioni strategiche, organizzative e gestionali delle aree di produzione e logistica.

10/2016 – 07/2017

Project Manager

Progetto Vendita - Call2Net Spa, Maglie (LE)

Responsabile del coordinamento, l'esecuzione, il controllo e il completamento dei progetti, assicurando la coerenza con la strategia aziendale, gli impegni e gli obiettivi.

Ho ricoperto il ruolo di responsabile della commessa Mediaset Premium per la parte Sales inbound e outbound.

Con un ruolo trasversale sul canale di vendita, mi sono occupata del coordinamento dell'attività su quattro siti (Brindisi, Cagliari, Gallipoli, Maglie) interagendo direttamente con i site manager e riportando gerarchicamente all' Operation Manager.

Contribuivo attivamente alla determinazione di scelte operative per migliorare l'efficienza della commessa outbound/inbound e indirizzare l'effort dell'area verso i kpi produttivi.

Collaborazione diretta con i key account manager del territorio per verificare la sostenibilità dei canvass.

01/2016 – 09/2016 **Call Center Manager**

Progetto Vendita - Call2Net Spa, Maglie (LE)

Gestione e coordinamento delle commesse:

- Mediaset Premium
- MetLife
- A2A
- Estra
- Cardif

Mi sono occupata della gestione della sala, dei turni di lavoro del personale di staff, monitorando i risultati del gruppo e del singolo operatore, assegnando gli obiettivi e i premi di tutta la forza vendita.

Pianificazione mensile e trimestrale delle attività rispetto al forecast in termini di ore erogabili, produzione, fatturato e obiettivi sulla commessa.

11/2011 – 12/2015 **Supervisor**

Progetto Vendita Srl – Eurocallnetwork Spa, Gallipoli (LE)

- Gestione dei processi inbound e outbound per la commessa Mediaset Premium CRM
- Monitoraggio costante ed efficiente delle attività al fine di garantire le performance previste.
- Coordinamento del lavoro svolto dai Teamleader e dagli operatori di call center. Mi sono occupata del coordinamento di 10 teamleader e di un gruppo di lavoro composto da 200 operatori dipendenti.

- 01/2009 – 10/2011 **Teamleader outbound/inbound**
Progetto Vendita Srl – Eurocallnetwork Spa, Gallipoli (LE)
- Coordinamento e gestione di operatori di call center
 - Pianificazione e monitoring delle attività inbound, outbound e backoffice
 - Organizzazione turnistica dipendenti
 - Teleselling (Wind/Infostrada, Sky e Mediaset Premium)
 - Assistenza tecnica/amministrativa, retention e prevention
 - Formazione e start up attività

02/2005 – 12/2008 **Operatore telefonico**
Bpc Srl, Gallipoli (LE)
 Operatrice telefonica outbound.

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

1998 – 2003 **Diploma di maturità - Liceo Socio Psico Pedagogico (98/100)**
 Liceo Quinto Ennio, Gallipoli (Italia)

Università degli studi di Roma "La Sapienza"

Facoltà di Psicologia – Corso di Scienze e Tecniche psicologiche della Valutazione e Consulenza Clinica

COMPETENZE PERSONALI

Lingua madre italiano

Altre lingue	COMPRESIONE		PARLATO		PRODUZIONE SCRITTA
	Ascolto	Letture	Interazione	Produzione orale	
inglese	A2	A2	A1	A2	A2

Livelli: A1 e A2: Utente base - B1 e B2: Utente autonomo - C1 e C2: Utente avanzato
 Quadro Comune Europeo di Riferimento delle Lingue

Competenze organizzative e gestionali

- Capacità di analisi, sintesi ed organizzazione
- Modelli, metodi e tecniche riguardanti la formazione delle strategie d'impresa, il controllo e la valutazione complessiva dell'azienda, attraverso indici di bilancio e business plan
- Strategie e strumenti tipici del controllo di gestione
- Strategie per l'analisi, il riparto e l'interpretazione dei costi aziendali
- Leadership
- Gestione team
- Pianificazione
- Problem solving
- Negoziazione

Competenze professionali

- Esperienza pluriennale nel settore Telco e Media
- Strumenti informatici per la produttività aziendale ed il lavoro in rete (MS Office, ORACLE Siebel, Reitek CRM, Easy CIM CRM, RebelNet CRM, Wasabi CRM, Minitab; Citrix)
- Esperienza nella gestione delle risorse
- Esperienza consolidata nella pianificazione strategica
- Esperienza nella gestione dei rischi
- Adattabilità
- Teambuilding

Competenze digitali

AUTOVALUTAZIONE				
Elaborazione delle informazioni	Comunicazione	Creazione di Contenuti	Sicurezza	Risoluzione di problemi
Utente avanzato	Utente avanzato	Utente avanzato	Utente avanzato	Utente avanzato

Competenze digitali - Scheda per l'autovalutazione

Patente di guida

B

ULTERIORI INFORMAZIONI

Corsi e Formazione

- **2019 – Corso sulla corretta erogazione del feedback tenuto da Idea Management Human Capital**
- **2019 - Certificazione Green Belt - Università degli Studi Milano Bicocca**
 - Metodologia Lean e Six Sigma
- **2019 - GDPR Regolamento europeo 2016/679**
- **2018 - Corso di formazione D.Lgs 231**
- **2018 - ICT Security**
- **2018 - Master Excel – Udemy**
- **2017 - Corso di formazione in PNL e Coaching tenuto da NLP Italy**
 - Tecniche di vendita
 - Tecniche motivazionali
 - Tecniche di comunicazione
 - Tecniche di team coaching
 - Leadership
 - Tecniche di gestione dei conflitti
- **2013 - “Focus sul campo” tenuto da Logotel**
- **2012 - “Progettare il futuro” tenuto da Logotel**
- **2009 - Primo soccorso e pronto soccorso (P.P.S.) - Meleam Puglia**
- **2003 - “Il fascino della parola” tenuto da karisma psc**
- **2001 - Corso informatica presso Provincia di Lecce**

TRATTAMENTO 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".

