



Curriculum Vitae Europass

Informazioni personali

Cognome(i)/Nome(i) **Sturino Pina**
Indirizzo(i) **Via Stragola, snc – 87046 Montalto Uffugo Cosenza**
Telefono(i) **+39 320-1609743**
E-mail **sturinopina@gmail.com**

Cittadinanza **Italiana**
Data di nascita **08/08/1987**
Luogo **Cosenza**
Sesso **Femminile**

Esperienza professionale

Date	2009/2010
Lavoro o posizione ricoperti	Operatore telefonico
Principali attività e responsabilità	Servizio di assistenza clienti, addetta al servizio clienti 119/Tim
Nome e indirizzo del datore di lavoro	Abramo customer care, Montalto Uffugo (CS)
Tipo di attività o settore	Settore IN-BOUD
Date	2011 – 2015
Lavoro o posizione ricoperti	Consulente Back office - Operatore Telefonico
Principali attività e responsabilità	Gestione della lavorazione documentale pratiche semplici e complesse, (CUC) risoluzione reclami sulla commessa Enel Energia. Servizio Clienti Enel Energia in-bound
Nome e indirizzo del datore di lavoro	Infocontact s.r.l. – Rende (CS)
Tipo di attività o settore	Settore telecomunicazioni
Date	2015 – 2019
Lavoro o posizione ricoperti	Formatore & Team Leader
Principali attività e responsabilità	Svolgimento e somministrazione di formazione a nuove risorse sulla commessa Enel Energia Corsi di formazione e di aggiornamento periodici sulle risorse impiegate sulla lavorazione del front end. Gestione dei vari team work. Lavoro di team work: coordinarsi con i colleghi rispetto alle proprie skills. Corsi al personale su nuove modalità e strumenti necessari alla lavorazione sulla commessa Enel Energia, Individuazione criticità nel gruppo e risoluzione problemi, – Supporto agli operatori nella risoluzione delle problematiche. Monitorare le performance e i target richiesti. Monitoraggio livello di qualità del servizio, Reportistica chiamate in entrata, durata, tempi d'attesa, Collaborazione con altri responsabili di vari settori aziendali.
Nome e indirizzo del datore di lavoro	Comdata S.p.A – Rende (CS)

Tipo di attività o settore	Settore amministrativo
Date	2019-
Lavoro o posizione ricoperti	Consulente & Formatore Svolgimento e somministrazione formazione a risorse new entry. Supporto in start up e training on the job. Corsi formazione periodici. Supporto nella risoluzione della gestione chiamate. Monitoraggio livello di qualità del servizio. Monitoring-Quality- back office Consulente Customer Billing Analyst per Enel : gestione e verifica della fatturazione, verificare le performance del processo applicato per l'evasione della fatturazione. verifica delle corrette procedure di fatturazione.
Nome e indirizzo del datore di lavoro	Covisian S.p.A. -Rende (CS)
Tipo di attività o settore	Telecomunicazioni
Tipo di attività o settore	Politico
Date	Maggio 2019 -
Lavoro o posizione ricoperti	Consigliere comunale del Comune di Montalto Uffugo (CS) Vice Presidente del consiglio del Comune di Montalto Uffugo (CS) Vice Presidente Commissione Consiliare Igiene e Sanità
Tipo di attività o settore	Politico
Date	Dal 18 Dicembre 2021
Lavoro o posizione ricoperti	Consigliere Provinciale per la Provincia Di Cosenza Delega: Istruzione – Pari Opportunità – Transizione Digitale (Gruppo di appartenenza: Cosenza Azzurra)
Istruzione e formazione	
Date	Maggio 2016
Titolo della qualifica rilasciata	Laurea in Lingue e Culture Moderne
Tesi di Laurea	Nella prosa di Katharine Prichard analisi fra le differenze di genere: uomo e donna il mancato riconoscimento della parità di sessi. Le diverse forme di discriminazioni tra uomo e donna. L'ingiustizia sociale tra aborigeni, australiani, inglesi a confronto durante l'era coloniale.
Nome e tipo d'organizzazione erogatrice dell'istruzione e formazione	Unical - Università della Calabria
	Università UniMarconi Roma
	Corso di Laurea LM38 Comunicazione Internazionale
Date	Dicembre 2022
Tesi di Laurea	Cabbala ed Occultismo nell'età Elisabettiana
Livello nella classificazione nazionale o internazionale	Laurea

Date 2019 - 2020
 Titolo della qualifica rilasciata 24 CFU
 Principali tematiche/competenza professionali possedute PERCORSO FORMATIVO DOCENTI (D.M. 616)
 Nome e tipo d'organizzazione erogatrice dell'istruzione e formazione UNIVERSITÀ TELEMATICA E-CAMPUS
 Conferenze-Pubblicazioni -Partecipazioni University Dimitrie Cantemir Romania
 Gender Equality
 Myth and Folklore
 Intercultural diversity in the 21 century

Date Giugno 2006
 Titolo della qualifica rilasciata Diploma di scuola secondaria superiore
 Nome e tipo d'organizzazione erogatrice dell'istruzione e formazione Liceo Linguistico Lucrezia Della Valle Piazza G. Amendola 87100 Cosenza

Competenze e Capacità

Lingua Madre

Italiano

Altra(e) lingua(e)

Autovalutazione

Livello europeo (*)

Inglese

Francese

Comprensione		Parlato		Scritto	
Ascolto	Lettura	Interazione orale	Produzione orale		
C1 Utente autonomo	C1 Utente avanzato	C1 Utente autonomo	C1 Utente autonomo	C1 Utente autonomo	
B2 Utente autonomo	B2 Utente autonomo	B2 Utente autonomo	B2 Utente autonomo	B2 Utente base	

(*) Quadro Framework europeo di riferimento per le lingue

Sono in grado di relazionarmi con persone di diversa personalità grazie al mio carattere estroverso: cordiale, affabile. Sono una personalità empatica e gentile con un'ottima capacità all'immedesimazione, all'ascolto. Mi reputo volenterosa e diligente con una buona inclinazione alla cooperazione alla collaborazione, al dialogo ed al confronto costruttivo al fine di migliorare e migliorarsi sempre, in qualsiasi circostanza. Ottima propensione a lavorare in team.

Sono in grado di comunicare in modo chiaro e preciso, rispondendo a specifiche richieste della committenza e/o dell'utenza di riferimento certamente grazie all'esperienza maturata, alle attività di relazione nelle diverse esperienze professionali citate.

Sono in grado di organizzare autonomamente il lavoro, definendo priorità e assumendo responsabilità acquisite tramite le diverse esperienze professionali sopra elencate nelle quali mi è sempre stato richiesto di gestire autonomamente le diverse attività rispettando gli obiettivi prefissati ed il raggiungimento del target atteso. Orientamento ai KPI. Orientamento al risultato.

Sono in grado di lavorare in situazioni di stress acquisita grazie alla gestione di relazioni con il pubblico/Colleghi nelle diverse esperienze lavorative e in particolar modo attraverso l'esperienza della gestione di un team in cui la leadership è alla base. In cui la puntualità, l'accuratezza e la precisione nella gestione deve essere un must, concertata agli obiettivi previsti. Inoltre, grazie alla

Capacità e competenze tecniche

Ottima Capacità di adattamento in nuovi contesti, soprattutto buona Motivazione e tenacia nel perseguire gli obiettivi. Buona resistenza in situazioni di stress. Ottima capacità nel lavorare in team

Capacità e competenze informatiche

Sono in grado di gestire il sistema informativo del personale (rilevazione presenze e assenze, note time schift, controllo accessi, gestione tempi attività lavorative per centri di costo)

Capacità di analizzare curriculum vitae

Sono in grado di utilizzare i diversi applicativi del pacchetto Office, in particolar modo Excel e Access che ho in maggior misura utilizzato per le diverse attività legate alla gestione del personale nelle mie esperienze lavorative; mi ha permesso di approfondire la mia conoscenza di Word, Power Point e Internet Explorer che utilizzo quotidianamente. Conoscenza soluzioni: Salesforce, CRM8-CRMT- SAP

Altre capacità e competenze

Fin dall'infanzia mi sono accostata allo sport del nuoto (Brevetto Fin) inoltre pratico la disciplina del tiro con l'arco, mi ha permesso di acquisire tecniche per la gestione dello stress, ricerca dell'equilibrio e percorsi di consapevolezza che possono essere utilmente utilizzati, a particolari condizioni, anche in altri contesti come quello della gestione delle risorse umane.

Patente

Automobilistica (patente B)

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali presenti nel cv ai sensi dell'art. 13 del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e dell'art. 13 del GDPR (Regolamento UE 2016/679).

