



## Francesca Bruni

**Nazionalità:** Italiana

 (+33) 93030084

**Data di nascita:** 13/09/1971

**Sesso:** Femminile

 **Indirizzo e-mail:** [francy1971@hotmail.com](mailto:francy1971@hotmail.com)

 **Indirizzo :** Via Boccea 286, 00167 Roma (Italia)

### ESPERIENZA LAVORATIVA

---

#### Operatore di call center inbound ( no vendita)

**Almaviva Contact** [ 01/07/2001 – 30/12/2016 ]

**Indirizzo:** Roma (Italia)

Il mio lavoro consisteva nell'assistenza dei clienti in tutte le problematiche: Informazioni, Acquisti, Rimborsi e Reclami) Nel 2011 per l'ottima qualità del servizio svolto nell'attività di Alitalia l'Azienda Almaviva Contact ha deciso il mio passaggio a 6 ore part time a.m. dalle 4 ore che svolgevo.

In Almaviva Contact ho lavorato in diverse commesse ( TIM119, 1288, ALITALIA, LEASYS, GREEN NETWORK e nelle commesse previdenziali EQUITALIA ed INPS).

Ottima espressione orale, orientamento al servizio, tolleranza allo stress, affidabilità, cooperazione, ascolto.

#### Operatrice di call center inbound

**Hse24** [ 01/08/2020 – Attuale ]

**Indirizzo:** Roma

**Città:** Fiumicino

Attualmente sto svolgendo un tirocinio ex almaviva come operatore di call center inbound presso Hse24 di Fiumicino

#### Impiegata all'ufficio legale ed addetta all'ufficio Urp

**Ordine dei medici di Roma** [ 01/10/2003 – 30/11/2005 ]

**Indirizzo:** Roma (Italia)

Dal 1 Ottobre 2013 al 1 Ottobre 2014 ho lavorato all' Ordine dei Medici di Roma con contratto a termine in qualità di Impiegato all'ufficio legale ( mansioni di segreteria, stesura di lettere legali inerenti a cause di malasanità)

Dal 1 Novembre 2014 al 30 novembre 2015 ho lavorato all'Ordine dei Medici di Roma in qualità di Addetta all' ufficio Urp ( iscrizioni di medici, richiesta di contrassegni per l' ingresso ZTL , rilascio di certificazioni.)



### Operatore telemarketing

*Dekra* [ 05/11/2018 – 31/03/2019 ]

**Indirizzo:** Roma (Italia)

### operatore call center inbound bancario

*Numeroblu* [ 17/07/2019 – 30/11/2019 ]

**Indirizzo:** Roma (Italia)

Assistenza clienti Nexi ex carta Sì. Servizio clienti bancario

## ISTRUZIONE E FORMAZIONE

---

### Laurea vecchio ordinamento in Giurisprudenza

*Università " La Sapienza"* [ 01/11/1991 – 31/12/1996 ]

**Indirizzo:** Roma (Italia)

Diritto Amministrativo.

Titolo Tesi: " Compiti e natura dell'Isvap" ( Istituto Vigilanza delle assicurazioni private)

### Diploma di Maturità classica

*Liceo Ginnasio " Ennio Quirino Visconti"* [ 15/09/1985 – 31/07/1990 ]

**Indirizzo:** Roma (Italia)

## COMPETENZE LINGUISTICHE

---

Lingua madre:

**italiano**

**inglese**

**ASCOLTO:** B2 **LETTURA:** B2 **SCRITTURA:** B2

**PRODUZIONE ORALE:** B2 **INTERAZIONE ORALE:** B2

## PATENTE DI GUIDA

---

Patente di guida: **B**

## COMPETENZE ORGANIZZATIVE

---

**Competenze organizzative**

Esperienza in ambito di buon livello

## COMPETENZE COMUNICATIVE E INTERPERSONALI.

---

**Competenze comunicative e interpersonali.**

Competenze relazionali ed organizzative di buon livello.



## COMPETENZE PROFESSIONALI

---

### Competenze professionali

- Ottima padronanza dei sistemi informatici acquisita nel lavoro di assistenza clienti.
- Ottima conoscenza dei motori di ricerca online acquisita nel lavoro di assistenza clienti.
- Capacità di acquisto di biglietti aerei nel periodo in cui ho lavorato in Almaviva Contact per il servizio Alitalia.
- Capacità di videoscrittura, di stesura di lettere legali ed invio di posta elettronica.

Ho frequentato un corso di Inglese Intermediale livello B1 B2 presso il CpA3 Scuola Capozzi Via Bonifazi.

- Ho frequentato dal 12 febbraio all'8 Marzo 2018 il corso " Corso di formazione piattaforme infomobilità" con training on the job sulle piattaforme IMA eTOV presso la società Duel srl Via del Poggio Laurentino 66.

Ha frequentato dal 28 giugno al 30 luglio 2018 il corso di formazione ex Almaviva " Segretaria con Microsoft Office" presso l'ente di formazione " Micene srl" in via Aquilonia 50.

Dal 3 settembre 2018 al 7 settembre 2018 ho svolto un corso di " Formazione Italo 060708 informazioni e biglietteria" presso il call center " Credit2Cash" sito in via Tiburtina 1070 .

Dal 19 settembre 2018 al 24 settembre 2018 ho svolto un corso Formatemp " Addetti contact center commessa Hse 24" presso il call center " Numero Blu Spa" sito in via Monte Carmelo 5.

Ho frequentato dall'8 luglio al 16 luglio " Corso per addetti contact center bancario Nexi" presso Numero Blu Spa sito in via Monte Carmelo 5.

## ALTRE COMPETENZE

---

### Altre competenze

Ho frequentato dal 18 Marzo 2018 al 29 maggio 2019 presso il centro Mezzelani il corso di formazione " Progettista di applicazioni web".

## TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

---

### Trattamento dei dati personali

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi dell'art.13 del Decreto legge del 30 giugno n.196 " Codice in materia di protezione dei dati personali e dell'art.6 e 13 del DPR 679/16 " Regolamento europeo sulla protezione dei dati personali"

Iscritta al collocamento mirato ai sensi della legge 69/99 con invalidità dell'80%.

Roma 13 Ottobre 2020

In fede: Francesca Bruni