

## Formato europeo per il curriculum vitae



### Informazioni personali

Nome Di Gioia Stefano

Indirizzo

Telefono

Fax

E-mail

Nazionalità Italiana

Data di nascita 22/03/1974

Sesso Maschile

### Esperienze lavorative

- Date (da – a) 04/2019→oggi
- Nome e indirizzo del datore di lavoro Bizpal s.r.l.  
Corso Svizzera 185 c/o Piero della Francesca  
10149 – Torino (TO)
- Tipo di azienda o settore Telecomunicazioni
- Tipo di impiego Monitoraggio qualità e trait d'union fra azienda e Casa Madre
- Principali mansioni e responsabilità
  - Verifica e correzione dei ticket generati dagli operatori Customer Care in seguito a contatto avvenuto con cliente, per monitorarne la qualità lavorativa;
  - Presa in carico delle novità quotidiane fornite dalla Casa Madre riguardanti sia i prodotti Italiaonline che le modalità di gestione/apertura ticket da parte degli operatori con relativa creazione di aggiornamenti e news da condividere con la sala,

affinchè abbia gli strumenti per lavorare correttamente;

- Confronto con i diversi uffici di Italiaonline per la risoluzione di tutte le casistiche “fuori flusso”, per le quali, cioè, non esiste una modalità corretta di gestione stabilita a priori tramite gli applicativi utilizzati dagli operatori in sala;

- **Date (da – a)** 07/2001→04/2019
  - **Nome e indirizzo del datore di lavoro** Prontoseat s.r.l.  
Via Sant’Ambrogio 21/E  
10139 – Torino (TO)
  - **Tipo di azienda o settore** Telecomunicazioni
  - **Tipo di impiego** Team Leader Customer Care e impiegato settore Efficienza
  - **Principali mansioni e responsabilità**
    - Reportistica, elaborazione e analisi statistica di file relativi il traffico sulle diverse campagne telefoniche gestite tramite il SW Siemens “Traffic&Performance”;
    - Pianificazione della distribuzione degli operatori telefonici sui diversi servizi erogati tramite il SW Verint “Forecasting&Scheduling”;
    - Referente in qualità di Team Leader dei servizi telefonici inbound 892424, centralino Seat Pagine Gialle, Customer Care clienti Seat e call center Juventus 899999897;
    - Pianificazione turnazioni dipendenti, valutando, secondo necessità, ore supplementari da assegnare, piuttosto che ferie/permessi da accordare;
    - Gestione tramite ACCESS delle anagrafiche e delle matricole identificative dei dipendenti;
    - Distribuzione mirata in tempo reale degli operatori telefonici secondo necessità del traffico telefonico tramite il SW Siemens “Customer advanced rearrangement services”
- 
- **Date (da – a)** 07/2017→oggi
  - **Nome e indirizzo del datore di lavoro** T.T.A. Trasporti, Traffico e Ambiente  
Corso Alcide De Gasperi, 34  
10129 – Torino (TO)
  - **Tipo di azienda o settore** Studio di ingegneria
  - **Tipo di impiego** Collaborazioni
  - **Principali mansioni e responsabilità**
    - Installazione dispositivi su strada per monitoraggio traffico automobilistico;

- Rilievi manuali per il medesimo scopo;

- Date (da – a) 12/2007→12/2017
  - Nome e indirizzo del datore di lavoro Camiceria Calcagno  
Via Lurisia, 1/D  
10141 – Torino (TO)
  - Tipo di azienda o settore Abbigliamento su misura
  - Tipo di impiego Co-titolare
  - Principali mansioni e responsabilità
    - Gestione appuntamenti e accoglienza clienti;
    - Misurazione anatomica dei clienti per la confezione di camicie sartoriali su misura;
    - Rapporti coi fornitori e corrieri;
- 
- Date (da – a) 10/2002→12/2007
  - Nome e indirizzo del datore di lavoro DHS di Calcagno Giuseppe  
Corso Rosselli 121  
10129 – Torino (TO)
  - Tipo di azienda o settore Assemblaggio PC e assistenza reti informatiche
  - Tipo di impiego Impiegato
  - Principali mansioni e responsabilità
    - Responsabile magazzino e rapporto coi fornitori;
    - Gestione anagrafica clienti e fornitori;
    - Fatturazione tramite il SW “Danea Easyfatt”;
- 
- Date (da – a) 03/2000→06/2000 e 05/2003→11/2003
  - Nome e indirizzo del datore di lavoro Poste Italiane
  - Tipo di azienda o settore Poste e Telecomunicazioni
  - Tipo di impiego Recapito
  - Principali mansioni e responsabilità
    - “Viaggetti” su Fiorino per rifornimento posta cartacea ai portalettere

## Istruzione e formazione

- Date (da – a) 1993/2005
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione Università degli studi di Torino  
Facoltà di Psicologia
- Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio Psicologia Clinica e di Comunità
- Qualifica conseguita Dottore Magistrale in Psicologia Clinica e di Comunità

- Date (da – a) 2011/2012
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione ODS
- Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio Adattamento dialoghi
- Qualifica conseguita Adattatore dialoghista

## Capacità e competenze personali

Madrelingua **Italiana**

Altra lingua

### **Inglese**

- Capacità di lettura Eccellente
- Capacità di scrittura Buona
- Capacità di espressione orale Molto buona

Altra lingua

### **Francese**

- Capacità di lettura Buona
- Capacità di scrittura Buona
- Capacità di espressione orale Buona

Altra lingua

### **Svedese**

- Capacità di lettura Base
- Capacità di scrittura Base
- Capacità di espressione orale Base

Capacità e competenze relazionali

- Ottima attitudine al lavoro in gruppo acquisita durante gli anni lavorati in Prontoseat, dove il lavoro di squadra è essenziale per il raggiungimento comune degli obiettivi aziendali;
- Ottima capacità di rapportarsi coi clienti maturata in Camiceria, facilità di entrare in empatia con essi per consigliarli secondo le più disparate esigenze e avendo sempre presente come obiettivo la massima soddisfazione degli stessi;
- Capacità molto buona di relazionarsi con gli altri basata sull'educazione e il rispetto reciproco, acquisita sia in Prontoseat (rapporto quotidiano con centinaia di operatori telefoni, provenienti anche dall'estero nonché dai più disparati background sociali e culturali) sia in DHS (rapporti con clienti e fornitori);

Capacità e competenze organizzative

- Capacità molto buona di organizzare il proprio lavoro, essenziale per portare a termine i compiti in tempi prestabiliti con risultati positivi, maturata sia in Prontoseat, dove si gestisce la ripartizione del traffico telefonico a lunga scadenza ma anche "a vista" durante la giornata, sia in Camiceria dove le scadenze di consegna dei capi confezionati, nonché dei pagamenti dei fornitori, sono imprescindibili;
- Buona capacità di organizzare e gestire gruppi di lavoro, maturata quotidianamente in Prontoseat, dovendo di fatto gestire in tempo reale gli operatori telefonici sui diversi servizi secondo necessità;
- Ottima gestione del magazzino dovuta sia all'esperienza maturata negli anni lavorati in DHS sia ad un'indole precisa e scrupolosa;

Capacità e competenze tecniche

- Buona conoscenza dell'intero pacchetto OFFICE, nonché della navigazione in internet;
- Buona conoscenza dei SW "Zendesk", "Salesforce", "Duda", "Danea Easyfatt", "Bluepumpkin", "Traffic & Performance"

“Forecasting&Scheduling “, “Customer Advanced Rearrangement Services”, “CMS Supervisor” di Avaya;

Capacità e competenze artistiche

- Buona capacità di assemblaggio PC, maturata in DHS;
- Conoscenza delle tecniche di sviluppo pellicole fotografiche e delle relative tecniche di stampa su carta in camera oscura;
- Ottima capacità di espressione orale, grazie anche al corso di dizione ed espressione vocale seguito presso l’ODS di Torino;
- Negli anni passati ho suonato il basso elettrico in numerosi gruppi musicali, ho avuto anche esperienze come chitarrista e vocalist;
- Fotoamatore, sia con tecnica analogica che digitale, secondo classificato al concorso fotografico “Guarda che foto”;

Patente

Patente B Automunito

*Autorizzo il trattamento dei dati personali ai sensi del D. lgs. 196/03*