

INFORMAZIONI PERSONALI

Mandelli Federica

 Via [redacted] - [redacted] - [redacted] (LC) [redacted] [redacted]

Sesso F - Data di nascita [redacted] - Nazionalità Italiana

ESPERIENZA PROFESSIONALE

Nov. 2021 – in corso

Impiegata ufficio Misure e Raccolta Dati

Lario Reti Holding S.P.A. – Via Fiandra, 13 Lecco (LC)

- Invio flussi di lettura all'azienda appaltata
- Ricezione e caricamento letture
- Controllo consumi ed anomalie
- Gestione del rapporto con l'azienda appaltata
- Invio e successiva gestione delle comunicazioni all'utenza
- Aggiornamento dati ed organizzazione giri lettura
- Rendicontazione delle rilevazioni
- Reportistica

Settore: Servizi

Sett. 2015 – Nov. 2021

Impiegata back office assistenza tecnica ai clienti

Lario Reti Holding S.P.A. – Via Fiandra, 13 Lecco (LC)

- Programmazione e controllo degli interventi
- Attività di assistenza clienti (telefonica e mezzo mail)
- Gestione ed invio all'utenza delle comunicazioni
- Gestione agenda e supporto agli operativi
- Controllo e registrazione di interventi eseguiti

Settore: Servizi

Nov. 2011 – Sett. 2015

Impiegata ufficio fatturazione

Lario Reti Holding S.P.A. – Via Fiandra, 13 Lecco (LC) (Azienda di servizi)

- Controllo e validazione delle letture
- Fatturazione consumi
- Gestione ed invio all'utenza delle comunicazioni
- Attività di assistenza clienti (telefonica e mezzo mail)

Settore: Servizi

10 Nov. 2010 – Nov. 2011

Impiegata back office – front office

Lario Reti Holding S.P.A. – Via Fiandra, 13 Lecco (LC) (Azienda di servizi)

- Emissione contratti ed assistenza clienti telefonica e c/o gli sportelli territoriali
- Gestione delle e-mail

Settore: Servizi

21 Ott. 2008 – 3 Sett. 2010
(cassa integrazione
08.03.2010 - 03.09.2010)

Impiegata settore marketing

Tecno Elettrica Ravasi S.r.l. – Via Privata Garibaldi, 29/31, Calco (LC)

- Ricerche di mercato
- Analisi dati
- Customer care
- Formulazione delle promozioni
- Sviluppo contenuti sito Internet e brochure

Settore: Metalmeccanico

24 Ott. 2005 – 20 Ott. 2008

Commessa

Solarium "Waikiki Beach", Olgiate Molgora, Lecco

Settore: Estetico

2001 - 2005

Barista – cameriera

Pizzeria Trattoria "San Giorgio" – Merate

Settore: Ristorazione

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

2002 - 2008

Laurea triennale in Scienze della Comunicazione (facoltà di Lingue e letterature straniere)

Università degli Studi di Bergamo – Bergamo (BG)

Valutazione: 100/110

1997 - 2002

Diploma di ragioniere perito commerciale e programmatore

I.T.C. Viganò – Merate (LC)

Valutazione: 73/100

Corsi Formativi

Aprile 2021

Attestato di formazione per lo svolgimento dell'attività lavorativa da remoto

Corso digitale di 4 ore

Ottobre 2017

Corso di aggiornamento e formazione rischio basso

Corso di 6 ore

Novembre 2014

Attestato di partecipazione al corso "Excel Avanzato"

Corso di 16 ore svolto presso la sede di Confindustria Academy di Lecco

Febbraio 2012

Attestato di partecipazione al corso "Addetti videoterminalisti"

Corso di 2 ore organizzato da Confindustria Lecco

COMPETENZE PERSONALI

Lingua madre

Italiano

Altre lingue

Francese
Inglese

COMPRESIONE		PARLATO		PRODUZIONE SCRITTA
Ascolto	Letture	Interazione	Produzione orale	
B1	B1	B1	B1	B1
B1	B1	B1	B1	B1

Livelli: A1/A2: Utente base - B1/B2: Utente intermedio - C1/C2: Utente avanzato
[Quadro Comune Europeo di Riferimento delle Lingue](#)

Competenze comunicative

- Empatia e capacità di ascolto sviluppate durante l'impiego da commessa e nel rapporto diretto con l'utenza presso gli sportelli territoriali
- Buone capacità comunicative e relazionali sviluppate durante il lavoro in gruppo
- Buone capacità di scrittura

Competenze organizzative e gestionali

- Capacità di lavorare in autonomia ottimizzando il tempo e gestendo le priorità,
- Predilezione per il confronto e la cooperazione nel lavoro in team
- Ottime capacità di pianificazione del lavoro e rispetto delle scadenze
- Buone capacità decisionali ed organizzative

Competenze informatiche

- Utente esperto del pacchetto Office, grazie all'esperienza maturata ed ai corsi formativi
- Utente esperto nell'organizzazione e gestione dei File
- Utente esperto nella gestione delle e-mail
- Utente esperto dei principali Sistemi Operativi (Microsoft Windows, iOS e Android) e nell'uso di browser
- Utente esperto del programma Net@hO, Net@2A e della piattaforma Salesforce

Altre competenze

- Spirito di adattamento e versatilità con predisposizione alla sperimentazione
- Capacità di reagire con fermezza agli eventi avversi
- Precisione, puntualità ed attenzione per il dettaglio
- Buona gestione dello stress, specialmente nel rapporto diretto con la clientela
- Multitasking, persistente e predisposta alla soluzione dei problemi inaspettati

Patente di guida

Patente di guida B – automunita

ULTERIORI INFORMAZIONI

- Pratico pilates da numerosi anni. Apprezzo le discipline che connettono il benessere fisico a quello mentale
- Amo cucinare piatti sani e leggeri. Sperimento nuove ricette, soprattutto dolci
- Mi reputo rispettosa e sensibile

Autorizzo il trattamento e la comunicazione dei dati personali presenti in questo documento ai sensi dell'art. 6 del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati UE (GDPR 2016/679)

Avvalendomi della facoltà concessa dall'art. 46 D.P.R. 445/2000, consapevole della responsabilità e delle pene stabilite dalla legge per false attestazioni e mendaci dichiarazioni, sotto la mia personale responsabilità, dichiaro che i dati inseriti nel presente CV sono veritieri.