

Curriculum vitae

Francesca Ponticiello



Francesca Ponticiello

Via Roma, 38, 80029, Sant'Antimo

+39 392 8200626

francescaponticiello@virgilio.it

Data di nascita: 06/01/1993

Patente di guida: B

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/in/francesca-ponticiello->

Capacità e competenze:

Competenze comunicative Ottime capacità e competenze comunicative acquisite durante esperienze lavorative in

Gruppo e in seguito consolidata in molteplici situazioni in cui era indispensabile la

Collaborazione tra diverse figure professionali.

Competenze organizzative e

gestionali

Sono in grado di organizzare autonomamente il lavoro, definendo priorità, assumendo e calcolandone rischi e responsabilità. Queste ottime abilità sono state acquisite grazie alle mie diverse esperienze lavorative nelle quali mi è sempre stato richiesto di gestire autonomamente le diverse attività rispettando scadenze e obiettivi prefissati.

COMPETENZE PERSONALI Istituto tecnico commerciale Giuseppe Moscati :Via Solimena, 80029

Sant'Antimo (NA) ▪ Economia aziendale. ▪ Diritto. ▪ Geografia economica. Votazione : 90/100 Istituto tecnico commerciale Giuseppe Moscati in Sant'Antimo (NA) Voto: 60/100 Principali materie approfondite: ▪ Economia aziendale;

▪ Diritto; ▪ Geografia economica.

Lingua madre Italiano Altre lingue **COMPRESIONE PARLATO PRODUZIONE SCRITTA** Ascolto Lettura Interazione Produzione orale Inglese A2 A2 A1 A1 A1 Francese A2 A2 A1 A1 A1 Competenze comunicative Ottime capacità e competenze comunicative acquisite durante esperienze lavorative in gruppo e in seguito consolidata in molteplici situazioni in cui era indispensabile la collaborazione tra diverse figure professionali. Competenze organizzative e gestionali Sono in grado di organizzare autonomamente il lavoro, definendo priorità, assumendo e calcolandone rischi e responsabilità. Queste ottime abilità sono state acquisite grazie alle mie diverse esperienze lavorative nelle quali mi è sempre stato richiesto di gestire autonomamente le diverse attività rispettando scadenze e obiettivi prefissati. Sono in grado di lavorare in situazioni di stress come dimostrato e consolidato grazie alla gestione di relazioni con il pubblico/clientele/colleghi. Competenze informatiche Ottimo utilizzo di Office, Excel, Internet Explorer, Google Chrome; Buon utilizzo di pc e notebook, navigazione internet e posta elettronica; Utilizzo di stampanti in bianco e nero e a colori; Buon utilizzo del pacchetto Office per il front/back office.

Patente di guida B

ULTERIORI INFORMAZIONI 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". Curriculum Vitae Francesca Ponticiello

Sono in grado di lavorare in situazioni di stress come dimostrato e consolidato grazie alla gestione di relazioni con il pubblico/clientele/colleghi.

Competenze informatiche Ottimo utilizzo di Office, Excel, Internet Explorer, Google Chrome;

Buon utilizzo di pc e notebook, navigazione internet e posta elettronica;

Utilizzo di stampanti in bianco e nero e a colori;

Buon utilizzo del pacchetto Office per il front/back office

Attitudine commerciale

Orientamento all'obiettivo

Capacità relazionali

Orientamento al cliente

Competenza nell'analisi delle tendenze

Approccio consulenziale al cliente

Certificazione: Attestato Eipass presso: Campus Academy Srl , via Generale Cascino, Avellino.

Conseguiti moduli: i fondamenti dell' ICT, sicurezza informatica, navigare e cercare informazioni sul web, comunicare in rete, elaborazione dei testi, foglio di calcolo e presentazioni multimediali.

Esperienze lavorative e professionali

Novembre 2023- Attuale

STEI- Soluzioni e Tecnologie per l'Eco-compatibilità ed Inclusione

Administrative Office Assistant da remoto : mi occupo di chiamare le società da parte del comune interessato al fine di fissare un appuntamento con l'incaricato. Fisso giorno, ora e confermo i dati del database con il diretto interessato. Gestisco l'appuntamento con l'incaricato mettendomi sempre in contatto per nuovi aggiornamenti. Spiego alla società il numero della delibera comunale firmata. Inoltre a fine giornata tramite email e altri portali il lavoro concluso autonomamente.

La S.T.E.I si occupa da oltre vent'anni della sostenibilità, la cui ricerca è esplicitamente impegnata a favore dell'ambiente nel rispetto del nostro pianeta. Diamo vita a Progetti responsabili atti a preservare il territorio utilizzando la tecnologia per il risanamento ambientale a favore della nostra e delle future generazioni. Questi Progetti hanno altresì il compito significativo di aiutare gli Enti e le Associazioni di volontariato che si occupano del miglioramento dei percorsi terapeutici per bambini con patologie invalidanti, di disabilità e complessità relazionale.

Gennaio 2023 – Attuale

Martingale Risk – Roma

Corporate solutions

Presa appuntamenti : presso **Martingale Risk** : Largo del Nazzareno 15, Roma.

Società di ingegneria finanziaria e consulenza legale.

Svolgere l'attività da remoto, contattare società in cui hanno sottoscritto affidamenti superiori sui conti correnti , verificando gli aspetti di possibile illegittimità nella documentazione contrattuale firmata presente in camera di Commercio, allo scopo di ottenere il recupero di tutte le perdite subite da parte delle banche, come tassi ultra legali e anatocismo.

Chiedere il nome del referente della società, verificare tutti i dati corretti, un indirizzo email, l'importo dei fidi, il nome delle banche, se non sono in chiusura oltre i 10 anni e fissare un appuntamento nel CRM.

- **Piani di finanziamento**
- **Competenze di gestione patrimoniale**
- **Finanza d'impresa**
- **Diritto dei mercati finanziari**
- **Abilitazione alla professione**

Documentazione necessaria: copia del contratto, questionario Mifid, copia degli ordini d'acquisto e vendita
O degli estratti conto, eventuale riepilogo in excel o eventuale prospetto con le perdite subite.

Investimenti (azioni, obbligazioni, Trading online).

Documentazione da chiedere: i contratti non devono essere scaduti o estinti da oltre i 10 anni.

Finanziamenti al di sopra di € 130.000.

Documentazione da richiedere:

- Copia del contratto alla stipula del finanziamento
- Copia della polizza assicurativa legata al finanziamento
- Eventuale copia dei piani d'ammortamento alla stipula o eventualmente quelli aggiornati
- Eventuali atti di rinegoziazione ed evidenza rate morose

Principali contestazioni: usura, mancata indicazione ISC, non corrispondenza tasso d'interesse, anatocismo, interessi ultra legali, natura speculativa, costi impliciti, vizi contrattuali, errata profilatura cliente.

Occuparsi di società in fase fallimentare, effettuando una prima valutazione preliminare gratuita, allo scopo di verificare successivamente con il consulente finanziario la presenza di criticità ed eventuali usure.

Filtrare la barriera con la segretaria, al fine di chiudere il lavoro con il diretto interessato. Mutui e leasing.

Novembre 2021– Novembre 2022

FLEXY GROUP IN modalità SMART WORKING

Mansioni:

Gestione e ordine commerciale dell'assistenza fastweb

Gestire le chiamate in entrata attivando piani tariffari a scelta del cliente,

Assistenza fornita al cliente tramite chat

Telefono fidelizzando il cliente

Acquisizione di nuovi clienti e mantenimento di quelli già esistenti

Fornitura assistenza per il consumatore con ulteriori informazioni e maggiori dettagli sul prodotto fastweb.

Settembre 2021– Novembre 2021

Farmacia Loreto Gallo:

Mansioni:

Gestione degli ordini effettuati dal cliente online aprendo dei ticket e inoltrando la richiesta al reparto competente come tracking, rimborsi, tracciabilità del pacco inserendo i dati del cliente e il codice dell'ordine. ▪ Annullamento dell'ordine. ▪ Fornire assistenza dei prodotti fornendo un codice sconto alla registrazione dal sito ai nuovi clienti. rassicurare il cliente sui tempi di consegna per un reclamo del pacco ancora non ricevuto. Risolutiva e tempistivà nei tempi stabiliti.

Febbraio 2018 - Luglio 2018

Customer Service - Operatrice Inbound Covisian S.p.A. in Arzano (NA)

Principali Mansioni Svolte: Gestione chiamate in arrivo in veste di Customer Service: Risoluzione problemi, aiuto e assistenza al cliente; Assistenza clienti sky; Vendita dei vari pacchetti a seconda del mezzo tecnologico impiegato dal cliente (parabola, digitale terrestre e fibra ottica); Indicazioni per l'attivazione di un nuovo abbonamento; : Richiesta feedback all'interlocutore; : Creazione di un clima relazionale aperto e collaborativo; : Valorizzazione del cliente mostrando discreto interesse per ogni sua perplessità.

Settembre 2018 – Luglio 2021

Segretaria Contabile – Problem solving Polaris Ingrosso Srl - Giugliano in Campania (NA)

Mansioni ▪ Segretaria contabile e amministrativa. ▪ Prima nota contenente tutte le operazioni effettuate dall'azienda ▪ Registrazione fratture e preventivi. ▪ Pagamento tramite bonifico di modelli F24 già compilati , ▪ Fatturazione elettronica attivi e registrazione interagendo con L'agenzia delle entrate. ▪ Rilascio buste paghe agli operai, ▪ Registrazione bancomat. ▪ Pagamento bollette nei tempi e nei limiti previsti delle scadenze. ▪ Utilizzo del programma gestionale adhoc. ▪ Gestione dei pagamenti in contanti, assegni e carte di credito con la massima precisione e accuratezza. ▪ Smistamento della corrispondenza ordinaria e digitale in entrata ▪ Accoglienza della clientela fornendo supporto utile per l'acquisto dei prodotti in vendita nello store. ▪ Conteggio della merce acquistata dalla clientela tramite registratore di cassa. ▪ Gestione delle chiamate in entrata e inoltro al personale di competenza. ▪ Ricerca importi di assegni e bancomat dal sito della banca per verificare quali erano gli importi che coincidevano con quelle date. ▪ Contattare le aziende

per sollecitare qualche fattura errata, merce mancante o difettata tramite email o telefonicamente. ▪ Accoglienza dei rappresentanti effettuando un riscontro tramite la prima nota degli importi mancanti o compensazione delle ultime somme di compenso che gli spettavano al fine di registrare il tutto.

Febbraio 2017 – Luglio 2018

Operatrice Outbound Mediacom Srl in Aversa (CE)

Principali Mansioni Svolte: ▪ Gestione contatti telefonici, stipulazione di contratti; ▪ Prodotti venduti: Telecom, Vodafone, Tim e Wind; ▪ Contattare telefonicamente i clienti in modalità "Out - Bound" sulla base della selezione dei clienti operata dal sistema operativo della Società o da terzi al fine di presentare loro i prodotti; ▪ Relazionare sui contratti ottenuti (positivi o negativi) utilizzando le motivazioni già predisposte sulla piattaforma informatica, al fine di trarre la quantificazione del compenso da parte della Società. ▪ Realizzare sondaggi d'opinione e ricerche di mercato ai clienti i contattati con moderni strumenti di Business Process Outsourcing che vanno dalla gestione del cliente attraverso chat, mail, call back e telefono alla gestione di servizi documentali, di archiviazione, di vendita e telemarketing.

Gennaio 2017 – Gennaio 2018

Servizio Civile Nazionale presso il Comune di Sant'Antimo (NA)

Progetto: Informiamoci di più Principali Mansioni Svolte: - Raccolta della documentazione informativa già esistente presso altri enti territoriali; - Collaborazione con gli addetti nella scelta e redazione dei contenuti da inserire nel materiale informativo da distribuire agli utenti; - Organizzare la modulistica; - Collaborazione con il consulente informatico per la creazione di nuovi contenuti e/o modifica di contenuti già presenti sul sito del comune; - Collaborazione con il consulente informatico per l'inserimento e aggiornamento di contenuti informativi sullo sportello (Posizionamento, come raggiungere, orari di apertura e chiusura); - Supporto per l'inserimento in mailing list di eventuali utenti che lo richiedano.

2013 – Febbraio 2016

Operatrice Outbound Mediacom Srl in Aversa (CE)

Principali Mansioni Svolte: ▪ Gestione contatti telefonici e stipulazione di contratti. ▪ Prodotti venduti: Telecom, Vodafone, Tim. ▪ Contattare telefonicamente i clienti in modalità "Out - Bound" sulla base della selezione dei clienti operata dal sistema operativo della Società o da terzi, al fine di presentare loro i prodotti, illustrandone le caratteristiche secondo le istruzioni di base ricevute per il buon esito dell'attività. ▪ Effettuare eventuali richiami telefonici preventivamente concordati con l'utente. ▪ Relazionare sui contratti ottenuti, sia positivi che negativi, utilizzando le motivazioni già predisposte sulla piattaforma informatica, al fine di trarre la quantificazione del compenso da parte della Società.

2011 - 2012

Operatrice Outbound A&G service – Sant'Antimo (NA)

▪ Gestione contatti telefonici, stipulazione di contratti; ▪ Prodotti venduti: Wind – Infostrada.

2010 – 2011

Commessa Pon Pon showroom di Fabozzo L & C -

Accoglienza e servizio clienti per la vendita a dettaglio; ▪ Organizzazione di scaffali e ripiani per mantenere il negozio visivamente invitante; ▪ Esame delle richieste dei clienti e risoluzione reclami; ▪ Utilizzo del registratore di cassa per elaborare contanti e transizioni con carta di credito.

Settembre 2006 – Luglio 2012 Diploma Istituto Superiore Indirizzo Ragioneria

Curriculum Vitae Francesca Ponticiello © Unione europea, 2002-2013 | <http://europass.cedefop.europa.eu>
Pagina 5 / 6 COMPETENZE PERSONALI Istituto tecnico commerciale Giuseppe Moscati Via Solimena, 80029 Sant'Antimo (NA) ▪ Economia aziendale. ▪ Diritto. ▪ Geografia economica. Votazione : 90/100