

MORENA CIAVOLA

Indirizzo via XX SETTEMBRE 139, L'AQUILA, Italia 67100
 Telefono 3389552553
 E-mail mciavola67@gmail.com
 Data di nascita 15/09/1967
 Nazionalità italiana

POSIZIONE

OPERATORE SPORTELLLO SENIOR

**ESPERIENZA
LAVORATIVA**

02/11/2005 - 31/05/2010

PORTALETTERE

POSTE ITALIANE SpA, VELLETRI, Italia

- Ottima gestione del carico di lavoro e delle relazioni professionali, rispondendo con calma ed equilibrio anche alle situazioni lavorative più impegnative.

01/06/2010 - 30/10/2012

Operatore allo sportello postale senior

POSTE ITALIANE SpA, ROMA, Italia

- Promozione e vendita dei prodotti e servizi di competenza secondo le procedure operative e amministrative di riferimento e nel rispetto degli standard qualitativi e normativi.
- Vendita diretta di francobolli e prodotti di filatelia.
- Effettuazione delle operazioni di trasferimento di denaro in Italia e all'estero.
- Accettazione e controllo della documentazione per il rilascio o l'aggiornamento del permesso di soggiorno per stranieri.
- Gestione delle pratiche di apertura e chiusura dello sportello
- Preparazione e controllo della documentazione per le spedizioni nazionali ed estere.
- Assistenza alla clientela nella scelta dei prodotti e servizi postali, finanziari, assicurativi e per la telefonia mobile e spiegazione dei vantaggi annessi alle diverse opzioni.
- Erogazione di un servizio alla clientela di alto livello mostrando un approccio cordiale, un'indiscussa professionalità e un'assistenza puntuale durante l'esecuzione delle transazioni.

03/11/2012 -
Attualmente lavoro qui

OPERATORE DI SPORTELLLO SENIOR

POSTE ITALIANE SpA, L'AQUILA, Italia

02/01/2021 -
Attualmente lavoro qui

OPERATORE SPORTELLLO RCA AUTO

POSTE ITALIANE SpA, L'AQUILA, Italia
 PREVENTIVI E CONTRATTI RCA AUTO

**ISTRUZIONE E
FORMAZIONE****PERITO TECNICO COMMERCIALE**

Istituto Tecnico Commerciale "L. Rendina", L'AQUILA, Italia

LAUREA IN LINGUA E CULTURA ITALIANA

FACOLTA' LETTERE E FILOSOFIA, L'AQUILA, Italia

CAPACITÀ E
COMPETENZE
PERSONALI

Madrelingua

Italiano

Altre Lingue

Inglese**Comprensione****A1** - Ascolto**A1** - Lettura**Parlato****A1** - Interazione orale**A1** - Produzione orale**Scrittura****A1****Francese****Comprensione****A1** - Ascolto**Parlato****A2** - Interazione orale**A2** - Produzione orale**Scrittura****B2**Competenze
Comunicative

- Eccellenti capacità di comunicazione sia scritte che orali.
- Esperienza nel parlare in pubblico.
- Capacità di ascoltare con empatia.
- Ottime capacità di scrittura creativa e concreta.
- Efficacia nella comunicazione tramite canali digitali come chat, messaggistica o e-mail.
- Collaboratore efficace e capace di contribuire ai progetti di gruppo.
- Oratore persuasivo.

Competenze
Organizzative E
Manageriali

- Dimostrata capacità di adattamento a diversi contesti culturali e aziendali.
- Capacità di lavorare in multitasking, in ambienti dinamici e sotto pressione.
- Proattivo nel prendere l'iniziativa.
- Eccellenti competenze di analisi e risoluzione dei problemi.
- Capacità di lavorare con efficacia sia in autonomia che in un team.
- Dimostrate competenze di team leadership.
- Esperienza nel coaching e nell'affiancamento di colleghi meno esperti.
- Capacità di sfruttare rapidamente le nuove idee di e integrarle in piani esistenti.
- Capacità di pensiero creativo, con l'abilità di individuare nuovi modi per risolvere i problemi.
- Orientato all'obiettivo e ai risultati.

Capacità Correlate Al
Lavoro

- Propensione al lavoro di squadra e attitudine collaborativa
- Conoscenza delle procedure operative e amministrative
- Attitudine alla vendita
- Buone competenze informatiche
- Conoscenza dei servizi postali
- Spiccata autonomia organizzativa
- Attitudine al problem solving operativo
- Apparecchiatura BCE per il ricircolo di banconote
- Inserimento dati con battitura a 10 dita
- Bonifici internazionali

Competenze Digitali

- Trasparenza bancaria
- Sistemi e software per la contabilità

Elaborazione delle informazioni:

Utente autonomo

Comunicazioni:

Utente autonomo

Creazione di contenuti:

Utente base

Livelli di sicurezza:

Utente base

Problem solving:

Utente autonomo

Altre Capacità E
Competenze
Patente Di Guida

B 
**INFORMAZIONI
AGGIUNTIVE**
CERTIFICAZIONI

- Attestato Formatore prevenzione rischi per la "Campagna Io non Rischio"
- volontario Formatori Regione Abruzzo
- attestato BLSD
- attestato antincendio boschivo II livello
- autista soccorritore
- moltiplicatore progetto "BUONA STRADA" promosso da Associazione Nazionale Pubbliche Assistenze (ANPAS) e finanziato dal Ministero delle Politiche Sociali
- formatore per Il D.P.C. D.L.G. 81/08

ADESIONI

- volontario dal 2012 dell'associazione Pubblica Assistenza Gran Sasso Soccorso L'Aquila ODV
- Consigliere con l'incarico di Segretario
- responsabile associazione della formazione di protezione civile
- responsabile associazione della Comunicazione


**TRATTAMENTO DEI
DATI PERSONALI**

Autorizzo il ricevente al trattamento dei dati contenuti nel presente Curriculum Vitae, ai sensi del decreto legislativo 196/2003 e segg. modifiche "Codice in materia di protezione dei dati personali e art. 13 del GDPR (Regolamento UE 2016/679).

