

# MONICA FICHERA

## CONTATTI



🚗 Categoria B

## CAPACITÀ E COMPETENZE

- Strumenti di valutazione della qualità del servizio
- Orientamento al raggiungimento degli obiettivi di servizio
- Incentrato sul servizio all'utente
- Abile uso degli strumenti di servizio
- Ottime capacità di problem solving

## COMPETENZE LINGUISTICHE

Italiano: LINGUA MADRE

Inglese:  B2  
Intermedio superiore

## PROFILO PROFESSIONALE

### ESPERIENZE LAVORATIVE E PROFESSIONALI

Giugno 2001 a Attuale

**Coordinatore Servizio Laureati *AlmaLaurea***, Bologna

Ho iniziato a lavorare nell'ambito del supporto agli utenti in AlmaLaurea quando il servizio era ancora in fase embrionale, ne ho seguito quindi tutti gli sviluppi ed implementato le procedure in base alle esigenze che pian piano emergevano, di seguito le maggiori competenze acquisite

- Approccio al servizio finalizzato alla piena soddisfazione del cliente.
- Gestione delle attività assegnate migliorandone i tempi di esecuzione.
- Supporto e collaborazione con i colleghi nella gestione degli incarichi assegnati.
- Organizzazione delle attività in base all'urgenza e al carico di lavoro assegnato.
- Coordinamento e formazione dei colleghi affidati in base alle attività da eseguire.
- Gestione di imprevisti e problemi lavorativi con rapidità ed efficienza.
- Organizzazione e svolgimento del carico di lavoro in modo autonomo ed efficiente.
- Uso di una comunicazione capace di facilitare i rapporti e favorire l'attività.
- Copertura di altre aree di attività durante picchi di lavoro e assenza di colleghi.

Maggio 2008 a Maggio 2013

**Socia Negozio Design *Meno è più design***, Ostuni

Lavori Vari

- Data entry
- Cassiera
- Beta Tester

### ISTRUZIONE E FORMAZIONE

1993

**Maturità Scientifica**

**Liceo Ludovico Pepe**, Ostuni

### HOBBY E INTERESSI

- Teatro, cinema, lettura, musica
- Viaggiare