



Manuela Mancuso

Capacità E Competenze

- Microsoft applications
- Office suite
- Public Relations
- Capacità di pianificazione
- Nozioni contabili e amministrative
- Planning e budgeting

Esperienze Lavorative E Professionali

02.2018 - Attuale

Amministratore Unico

FDMAssicurazioni srls - Lamezia Terme

Descrizione della società: Società di consulenze assicurative

- Stipula di contratti e redazione di atti a valore legale a nome della società.
- Esecuzione di funzioni di rappresentanza della società in occasione di eventi ufficiali.
- Coordinamento generale della società e rappresentanza legale.

10.2024 - 12.2024

Collaboratore autonomo

CONSIGLIO REGIONALE DELLA CALABRIA - Reggio Calabria

Contratto di collaborazione autonoma coordinata e continuativa c/o

Consiglio regionale della Calabria in via Cardinale Portanova.

- Esecuzione autonoma delle attività assegnate.
- Supporto e collaborazione con i colleghi nella gestione degli incarichi assegnati.

09.2016 - 12.2017

Impiegata amministrativa

Agenzia Generale di Assicurazioni - Lamezia Terme

- Accoglienza e assistenza informativa a supporto dell'utenza.
- Classificazione e fascicolazione di atti e documenti
- Gestione delle pratiche d'ufficio secondo le tempistiche previste.
- Gestione e organizzazione degli archivi documentali cartacei e digitali dell'azienda.

10.2013 - 06.2015

Responsabile Recruitment & Selezione e Responsabile Formazione Aziendale

Infocontact S.r.l. - Roma

- Descrizione della società: Telecomunicazioni
- Selezione e Formazione del personale operativo e Staff di gestione

01.2011 - 10.2013

risorse:

- Coordinamento delle attività di Recruitment & Selezione (composto da 6 unità) con relativo monitoraggio di tutte le attività svolte dagli addetti alla Selezione del Personale ed assegnazione delle varie attività da svolgere in ordine di priorità ed importanza;
- Gestione dei rapporti funzionali/amministrativi con tutte le società esterne che gestiscono portali di recruiting on line, Enti Pubblici, Amministrazioni locali ed associazioni presso i quali pubblicare annunci di ricerca per le varie posizioni aziendali con redazione dei relativi annunci e monitoring della quantità di candidature pervenute, senza tralasciare l'individuazione di eventi pubblici a cui far partecipare lo staff Selezione e volti alla pubblicizzazione dell'Azienda;
- Interazione con tutte le funzioni operative aziendali al fine di valutare le esigenze reali di inserimento di nuove risorse e il loro trasferimento in altre aree operative con annesso l'avvio di tutte le comunicazioni dirette a tutti i reparti/uffici interessati;
- Verifica e mappatura delle competenze aziendali rivolte a tutti i livelli aziendali;
- Dal 2013, direzione e gestione dell'Ufficio Selezione, l'ufficio del Personale e delle attività formative della sede estera albanese, sita in Tirana

Responsabile Formazione Aziendale

Infocontact S.r.l. - Roma

- Descrizione della società: Telecomunicazioni
- Formazione del personale gestione e pianificazione delle attività formative aziendali rivolto a tutte le società appaltatrici outbound con creazione di una nuova struttura e modello formativo adattabile in modo univoco;
- Formazione "face to face" di gruppi di Formatori per la condivisione e l'istruzione delle nuove procedure formative adottate con successivi affiancamenti durante lo svolgimento delle quotidiane attività operative (train the trainer);
- Partecipazione al workshop Telecom Italia per l'acquisizione dei contenuti relativi alla d.lgs 196/2003 in materia di Privacy e Tutela dei dati personali con successiva stesura del manuale di procedura esteso a tutti i livelli aziendali nonché erogazione della stessa formazione per l'anno 2011/2012;
- Erogazione diretta ed in loco di formazione mirata all'aggiornamento ed adeguamento ai comportamenti e degli stili aziendali oltre che motivazionale su N^1500 ca risorse dislocate su 19 sedi
- Attività di affiancamento e coaching, svolta direttamente e in via esclusiva, rivolta al personale dipendente impiegato in mansioni di Staff, necessari per la stesura di progetti formativi rivolti alla modifica dei loro comportamenti e prassi utilizzati per la gestione delle risorse loro assegnate con lo scopo ulteriore di motivare al ruolo e responsabilizzare ulteriormente;
- Studio e analisi di fattori interni con successiva elaborazione e stesura di progetti formativi presentati dall'Azienda Infocontact srl per l'accesso ai Fondi paritetici con conseguente ottenimento di finanziamenti rilasciati da fondi istituiti al solo scopo di offrire formazione continua al personale dipendente, attinente le procedure Prassi aziendali adottate/adottabili;
- Amministrazione della piattaforma di e-learning aziendale, per la formazione a distanza di tutto il personale in forza con personalizzazione delle aree in base alla funzione della mansione ricoperta e delle competenze di ciascuno

- Pianificazione e realizzazione di interventi formativi individuali e di gruppo.
- Elaborazione di report e verbali sui corsi erogati.
- Gestione dei fondi destinati alla formazione.
- Comunicazione tempestiva degli imprevisti e organizzazione di giornate formative di recupero.
- Creazione e organizzazione di contenuti per la presentazione di proposte formative.
- Formulazione del programma di formazione e selezione dei contenuti oggetti di studio e di approfondimento.
- Analisi iniziale delle esigenze formative del gruppo al fine di individuare e sviluppare metodi di apprendimento appropriati in base a specificità e necessità emerse.
- Conduzione di sessioni di business coaching individuali stabilendo in maniera efficace obiettivi, piani di azione, tempi e modalità di intervento.
- Pianificazione di progetti formativi aziendali incentrati sul tema della leadership con focus su ottimizzazione della relazione con i collaboratori e autorealizzazione .
- Sviluppo di materiali didattici per supportare i programmi formativi pianificati.
- Implementazione di programmi di mentoring per favorire lo sviluppo professionale.
- Coaching individuale e di gruppo per migliorare le performance dei dipendenti.

06.2008 - 01.2011

Addetto alla Selezione e Formazione del personale

Infocontact S.r.l. - Roma

- Descrizione della società: Telecomunicazioni
- Avvio delle attività di recruitment;
- Pianificazione delle attività di Selezione del personale outbound;
- Formazione tecnico/comportamentale del personale outbound
- Entrambe le attività sono state svolte nelle sedi principali di Lamezia Terme e Cosenza e contemporaneamente, con le aperture dei Centri di Telelavoro, anche nelle sedi periferiche
- Telecomunicazioni

04.2003 - 06.2008

Impiegato

Telecontact Center S.p.a gruppo TELECOM ITALIA S.p.a

- Descrizione della società: Telecomunicazioni
- Operatore Inbound per il servizio cliente 187 di Telecom Italia con gestione completa del cliente partendo dalla generazione delle anagrafiche a tutte le dinamiche direttamente collegate alle utenze dei nuovi e dei già clienti Telecom Italia;
- Attività di formazione dedicata agli operatori inbound per attività di "recupero clienti" effettuata successivamente allo studio delle casistiche rilevate sulle attività/code lavorate

01.2002 - 01.2003

Operatore di call center

ATESIA S.p.a

- Descrizione della società: Telecomunicazioni
- Operatore Inbound per il servizio cliente 187 di Telecom Italia
- Gestione delle telefonate con l'utenza attraverso l'utilizzo corretto degli script.
- Gestione di eventuali reclami al fine di assicurare la piena soddisfazione del cliente.

- Assistenza clienti per disservizi vari e risoluzione delle problematiche sollevate dall'utenza.
- Inserimento a gestione delle informazioni richieste agli utenti.
- Individuazione delle esigenze dei clienti guidandoli telefonicamente o via chat nella risoluzione dei problemi.

Istruzione E Formazione

2023 - 2025

LAUREA TRIENNALE, ECONOMIA AZIENDALE, ENTE DI RICERCA SCIENTIFICA ED ALTA FORMAZIONE - ROMA

Laureanda, studi in corso.

Corso di laurea, Organizzazione delle amministrazioni pubbliche e private, Gestione del Personale

Diploma di, Perito Commerciale, Istituto Tecnico Commerciale "Valentino De Fazio" - Lamezia Terme

Media dei voti: 82/100

Altra Lingua Conosciuta

Inglese:

Intermedio

B1

Francese:

Elementare

A2

Sintesi Esperienze Pregresse

- 09/01/16, 12/31/17, Impiegata amministrativa, Agenzia Generale Groupama
- 10/01/13, 06/23/15, Responsabile Recruitment & Selezione e Responsabile Formazione Aziendale, Infocontact S.r.l., via Allegri da Correggio 13, Roma, RM, 00196, Telecomunicazioni, Coordinamento delle attività di Recruitment & Selezione., Gestione dei rapporti con società esterne e pubblicazione di annunci., Interazione con funzioni operative per valutare esigenze di inserimento.
- 01/01/11, 10/01/13, Responsabile Formazione Aziendale, Infocontact S.r.l., via Allegri da Correggio 13, Roma, RM, 00196, Telecomunicazioni, Gestione e pianificazione delle attività formative., Formazione 'face to face' di gruppi di Formatori., Erogazione di formazione mirata all'aggiornamento e adeguamento.
- 06/21/08, 01/01/11, Addetto alla Selezione e Formazione del personale, Infocontact S.r.l., via Allegri da Correggio 13, Roma, RM, 00196, Telecomunicazioni, Avvio delle attività di recruitment., Pianificazione delle attività di Selezione del personale., Formazione tecnico/comportamentale del personale outbound.
- 04/01/03, 06/21/08, Impiegato, Telecontact Center S.p.a, Telecomunicazioni, Operatore Inbound per il servizio cliente 187 di Telecom Italia., Attività di formazione dedicata agli operatori inbound.
- 01/01/02, 12/31/03, Operatore di call center, ATEZIA S.p.a, Telecomunicazioni, Operatore Inbound per il servizio cliente 187 di Telecom Italia.

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 196/2003 e dell'art. 13 GDPR (Regolamento UE 2016/679) ai fini della ricerca e selezione del personale.

Manuela Mancuso

