



SABRINA MANCUSO

📍 Via Catanzaro, 2 , 04011, Aprilia .Lt

☎ 3891522046

✉ sabri.man@gmail.com

🚗 Patente B

Profilo professionale

Professionista con 20 anni di esperienza nel ruolo e focus nella gestione strategica. Grazie a spiccate capacità comunicative, di decision-making e di leadership organizzativa, ha sviluppato e diretto diversi progetti valutandone analiticamente rischi e benefici. Abile nell'affrontare proattivamente situazioni di stress e tensione dimostrando perseveranza e consapevolezza del proprio ruolo.

Capacità e competenze

- Esperto in attività di call center
- Familiarità con le tecniche di call center inbound e outbound
- Predisposizione per la decodifica delle metriche del call center
- Esperienza di call center
- Criteri di progettazione human centered
- software per contact center i-channel
- Sistemi di comunicazione CallSelect
- Person centered therapy
- Competenze di server data center e apparati di rete
- Verifica dei documenti del titolare delle carte di credito
- Tecniche di cold calling
- Orientamento al cliente
- Contabilità e fatturazione
- Capacità di ascolto attivo
- Attitudine alla leadership
- Capacità comunicative e relazionali

Esperienze lavorative e professionali

Gennaio 2014

SABRINA MANCUSO

APRILIA

ad oggi

TITOLARE CALL CENTER

- Proposta di un servizio di qualità con grande attenzione al cliente.
- Proposta rapida di soluzioni ad imprevisti e problematiche nell'attività lavorativa.
- Pianificazione delle attività lavorative nel rispetto delle tempistiche richieste.
- Esecuzione rapida e precisa delle attività assegnate.
- Ricerca della soddisfazione del cliente attraverso un elevato livello di attenzione al servizio.
- Organizzazione del lavoro e ottimizzazione delle tempistiche per diminuire le perdite di tempo.
- Utilizzo di metodologie comunicative capaci di facilitare la relazione con i diversi interlocutori.
- Ascolto attento di indicazioni e richieste, procedendo alla proposta di azioni mirate.
- Esecuzione di attività al di fuori del proprio ruolo per supportare colleghi e struttura.
- Gestione del team affidato e assegnazione degli incarichi.
- Gestione del carico di lavoro affidato mantenendo calma e equilibrio.
- Esecuzione di attività finalizzate al miglioramento personale e professionale.
- Definizione di modalità operative finalizzate al raggiungimento degli obiettivi assegnati.

Settembre 2006	CENTRO ANZIANI	APRILIA
Dicembre 2013	Assistente anziani <ul style="list-style-type: none"> • Cura della corretta igiene quotidiana dell'assistito. • Assistenza costante all'anziano in ogni attività quotidiana. • Uso dei principali ausili medico-sanitari quali rilevatori di pressione e termometri. • Preparazione e somministrazione dei pasti, seguendo le diete prescritte ove necessario. • Vigilanza sulla sicurezza dell'ambiente domestico e sugli spostamenti esterni, inclusi appuntamenti, commissioni o visite. • Somministrazione di medicinali e terapie prescritte ove necessario. • Pronto intervento in caso di emergenze. 	
Gennaio 2011	CALL CENTER	APRILIA
Novembre 2013	Centralinista call center <ul style="list-style-type: none"> • Servizio di assistenza all'utenza con informazioni contrattuali o commerciali. • Contatto telefonico con finalità di fidelizzazione, cross-selling e up-selling. • Applicazione delle procedure di gestione delle richieste di assistenza. • Gestione degli appuntamenti della divisione commerciale e vendita. 	
Gennaio 1996	SABRINA MANCUSO	APRILIA
Luglio 2006	Titolare impresa individuale <ul style="list-style-type: none"> • Definizione degli obiettivi di impresa e pianificazione delle attività. • Coordinamento dell'operatività quotidiana per supportare il team nel raggiungimento degli obiettivi prefissati. • Sviluppo dell'attività aziendale al fine del raggiungimento degli obiettivi economici. 	
Febbraio 1990	MANCUSO SABRINA	APRILIA
Giugno 1995	Operaio sartoriale <ul style="list-style-type: none"> • Instaurazione di proficui rapporti di collaborazione con fashion designer e costumisti italiani e stranieri per la realizzazione di costumi, accessori e abiti. • Lettura del disegno tecnico, costruzione di cartamodelli e prototipi e organizzazione di sessioni di prova con stilisti e clienti, provvedendo allo sfruttamento e alla rimessa a modello. 	

Istruzione e formazione

Luglio 1992

ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE "ROSSELLI"
DIPLOMA: CHIMICA

LT

- Diploma - Perito chimico

Assunzione al trattamento dei dati personali contenenti nel suo CV ex art. 13 del decreto legislativo 196/2017 e art. 15 del regolamento UE 2016/679 sulla protezione dei soggetti citati in merito al trattamento dei dati personali

Sabrina Mancuso