



## INFORMAZIONI PERSONALI

Nome **TIBERIA STEFANO**  
Indirizzo **Via Matelica 119 -00132- Roma Italia**  
Telefono **3928526764**  
  
E-mail **stefanotiberia@gmail.com**  
  
Nazionalità **Italiana**  
Data di nascita **09/04/1968**

## ESPERIENZA LAVORATIVA

Dal 09/2020 **Reporting Manager** responsabile operativo e delle risorse del reparto Reporting  
Dal 01/2017 **REPORTING SPECIALIST**  
Nome e indirizzo del datore di lavoro **CONTACQ**  
Via PERONI 118  
Tipo di azienda o settore **CALL CENTER**  
Tipo di impiego **CONTRATTO A TEMPO INDETERMINATO**  
Principali mansioni e responsabilità **GESTIONE DELLA REPORTISTICA VERSO IL CLIENTE ED INTERNA  
ELABORAZIONI ANALISI DATI E MODELLI DI FLUSSO DATI**

Dal 06/2015 **GESTIONE ATTIVITÀ OUTBOUND**  
Nome e indirizzo del datore di lavoro **CONTACQ**  
Via PERONI 118  
Tipo di azienda o settore **CALL CENTER**  
Tipo di impiego **CONTRATTO A PROGETTO**  
Principali mansioni e responsabilità **GESTIONE DELLA REPORTISTICA VERSO IL CLIENTE ED INTERNA  
CLIENTI TRATTATI: MEDICI SENZA FRONTIERE,  
UNICEF, BAT, ACE, LEGA DEL FILO D'ORO, AMNESTY.  
CARICAMENTO LISTE NEL CRM AZIENDALE  
PRODUZIONE DI REPORT AZIENDALI ECONOMICI E DI PRIMO MARGINE.**

Dal 08/2010  
Al 21/05/2015  
Nome e indirizzo del datore di lavoro  
Tipo di azienda o settore  
Tipo di impiego  
Principali mansioni e responsabilità

**CALL CENTER MANAGER**  
OMNIBUS SRL  
VIA ANTONIO CIAMARRA  
CALL CENTER  
CONTRATTO A TEMPO INDETERMINATO  
GESTIONE DEL CALL CENTER, GESTIONE DEI TEAM LEADER, GESTIONE DEL REPARTOWORKFORCE, RESPONSABILE PIANIFICAZIONE STAFFAGGIO IN E OUT, GESTIONE PERMESSI, FERIE DEGLI OPERATORI. REPORTISTICA INTERNA ED ESTERNA  
CREAZIONI TURNISTICA DIPENDENTI  
GESTIONE RAPPORTI CON I CLIENTI SIA OPERATIVI CHE COMMERCIALI  
FORMAZIONE OPERATORI E TEAM LEADER (TECNICHE DI COMUNICAZIONE TELEFONICA IN E OUTBOUND)

• dal 2004 al 06/2010

• Nome e indirizzo del datore di lavoro  
• Tipo di azienda o settore  
• Tipo di impiego

• Principali mansioni e responsabilità

**CHIMICO DI PRODUZIONE**  
ITALPET SRL  
VIA DEI CASTELLI ROMANI, POMEZIA ROMA  
INDUSTRIA CHIMICA  
CONTRATTO A TEMPO INDETERMINATO  
CONTROLLO E GESTIONE DELLA LINEA PRODUTTIVA, VERIFICA E CONTROLLO QUALITA' DEI LOTTI DI PRODUZIONE, RESPONSABILE DELLA CONTINUITA' PRODUTTIVA E GESTIONE DEI REAGENTI.

• dal 2000 al 2004

• Nome e indirizzo del datore di lavoro  
• Tipo di azienda o settore  
• Tipo di impiego

• Principali mansioni e responsabilità

**TEAM LEADER SERVIZI INBOUND E OUTBOUND**  
Experian CRM S.p.A. Roma / BFS  
CALL CENTER  
Contratto di collaborazione coordinata e continuativa / contratto a tempo indeterminato  
Gestione operativa dei team assegnati su campagne inbound, outbound, telemarketing e teleselling e sondaggi: Corsi di formazione operatori (comunicazione telefonica, piano obiezioni, tecniche di vendita, gestione delle ctività). Clienti gestiti :CartaSI, Telecom, TIM, Tele2, Wind, Tiscali,Infostrada, Nokia, American Express, Sky, Telepiù, D+.

• dal 1999 al 2000

• Nome e indirizzo del datore di lavoro  
• Tipo di azienda o settore  
• Tipo di impiego

• Principali mansioni e responsabilità

**COACH CALL CENTER INBOUND TELEPIÙ E D+ (ATTUALE SKY) E CAMPAGNE OUTBOUND**  
Experian CRM S.p.A  
CALL CENTER  
Contratto di collaborazione coordinata e continuativa  
Gestione risorse e flussi operatori front line e back line.  
Gestione campagne outbound di recupero clienti

## **ISTRUZIONE E FORMAZIONE**

• 09/2006

• Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione

Laurea in CHIMICA INDUSTRIALE  
UNIVERSITA di ROMA "LA SAPIENZA"

MADRELINGUA

**ITALIANO**

ALTRE LINGUA

	<b>INGLESE</b>
• Capacità di lettura	buona
• Capacità di scrittura	buona
• Capacità di espressione orale	buona
CAPACITÀ E COMPETENZE RELAZIONALI	Ottima capacità relazionare, faccio della condivisione e della comunicazione un mio punto di forza. Da sempre sono abituato a lavorare in team
CAPACITÀ E COMPETENZE ORGANIZZATIVE	Un elemento importante del lavoro che svolgo consiste proprio nel coordinare le persone del mio gruppo di lavoro (che dipendono da me come responsabile), nel gestire il lavoro organizzandolo e stabilendo le priorità in base alle richieste
CAPACITÀ E COMPETENZE TECNICHE	OTTIMA CONOSCENZA DEL PACCHETTO OFFICE, PERFETTA CONOSCENZA DI EXCEL E DELLE PIATTAFORME CRM COME AVAYA, POWER CONTACT, INFOMASTER, CCPULSE , CONOSCENZA DI MYSQL E STRUTTURA DEI DB, CONOSCENZA DELLA SINTASSI IN SQL PER L'ESTRAPOLAZIONE DEI DATI ATTRAVERSO SCRITTURA DEL CODICE CAPACITA DI FORNIRE SOLUZIONI TECNICHE E DI TRASMETTERE LE INFORMAZIONI
PATENTE O PATENTI	Patente di tipo B
<b>Privacy</b>	Autorizzo il trattamento dei dati personali ai sensi del D.Lgs.196/03