

**FORMATO EUROPEO
PER IL CURRICULUM
VITAE**



INFORMAZIONI PERSONALI

Nome
Indirizzo
Telefono
Fax
E-mail

Nazionalità

Data di nascita

ANDREA NICAZZA

[Giorno, mese, anno]

ESPERIENZA LAVORATIVA

- Date (da – a)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
- Tipo di azienda o settore
- Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità

GIUGNO 2020 – IN CORSO

Hoist Finance Srl – Viale Trieste 25 – 73047 – Monteroni di Lecce (LE)

Gruppo bancario

Tactical Planning Specialist & Dialer Manager

A diretto riporto dell' Head of Workforce Optimization sono responsabile di tutto il traffico dialer in entrata ed in uscita.

Tra i miei compiti rientra la condivisione di conoscenze specialistiche sull'uso del dialer per tutti i canali in uscita, il supporto al business per il raggiungimento dei target tramite l'utilizzo efficace dei sistemi ed il miglioramento della produttività.

- Date (da – a)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
- Tipo di azienda o settore
- Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità

GIUGNO 2019 – OTTOBRE 2019

Sky Italia SRL – Via Monte Penice 7 - Milano

Media Radiotelevisivi

Key Account Teleselling and Customer care commercial

A diretto riporto del Responsabile Customer Care Commercial Excellence ho avuto il compito di coordinare le attività di customer retention per il canale Teleselling.

Tra le mie principali responsabilità c'era quella di assicurare il raggiungimento degli obiettivi assegnati e l'attuazione dei piani previsti. Svolgevo inoltre funzione di bridge tra le aree sales, customer service e marketing ed attività di gestione dei partner in outsourcing.

- Date (da – a)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
 - Tipo di azienda o settore
 - Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità

OTTOBRE 2015 – GIUGNO 2019

Mediaset Premium SPA – Via F.lli Lumiere – Cologno Monzese (MI)

Media Radiotelevisivi

Coordinatore canale Teleselling Outbound

A diretto riporto del Responsabile del canale Teleselling ho avuto la responsabilità di guidare l'area Teleselling Outbound.

Rientravano nel perimetro delle mie competenze la partecipazione nelle attività di budgeting e forecasting, la pianificazione delle attività produttive, la definizione di target e compensation dei partner, la gestione della pipeline di vendita, la gestione dei rapporti con i partner e gli stakeholder aziendali ed esterni quali ad esempio società di lead generation.

- Date (da – a)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
 - Tipo di azienda o settore
 - Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità

SETTEMBRE 2010 – OTTOBRE 2015

Mediaset Premium SPA – Via F.lli Lumiere – Cologno Monzese (MI)

Media Radiotelevisivi

Key Account Teleselling

A diretto riporto del Responsabile delle Operations ho avuto la responsabilità di gestire i partner ingaggiati in outsourcing mediante la pianificazione delle attività, compresa la generazione di forecast relativi ai flussi delle chiamate Inbound e l'ottimizzazione delle logiche di contatto per le campagne outbound, la definizione ed assegnazione dei target operativi, il supporto alla forza vendita per il raggiungimento degli obiettivi ed il presidio dei call center dislocati sul territorio.

- Date (da – a)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
 - Tipo di azienda o settore
 - Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità

APRILE 2009 – SETTEMBRE 2010

Transcom WorldWide Spa – S.P. Bari - Modugno – Modugno (BA)

Telecomunicazioni, outsourcing

Coordinatore business unit

Coordinamento della business unit inbound (6 team leader, 150 operatori)

- Date (da – a)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
 - Tipo di azienda o settore
 - Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità

GENNAIO 2008 – APRILE 2009

Transcom WorldWide Spa – S.P. Bari - Modugno – Modugno (BA)

Telecomunicazioni, outsourcing

Responsabile progetto upselling

Coordinamento dello staff nella gestione del progetto Upselling & Cross Selling

- Date (da – a)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
 - Tipo di azienda o settore
 - Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità

MARZO 2006 – GENNAIO 2008

Transcom WorldWide Spa – S.P. Bari - Modugno – Modugno (BA)

Telecomunicazioni, outsourcing

Team Leader

Gestione ed indirizzo operativo di un team di operatori di call center

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

- Date (da – a)
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione
 - Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio
 - Qualifica conseguita
 - Livello nella classificazione nazionale (se pertinente)

2018 – in corso
Unisalento

Corso di Laurea in Management Digitale

In corso

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

- Date (da – a)
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione
 - Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio
 - Qualifica conseguita
 - Livello nella classificazione nazionale (se pertinente)

1991 – 1996
I.T.C. O.G. Costa Lecce

Diploma di Ragioniere e Perito Commerciale

CAPACITÀ E COMPETENZE

PERSONALI

Acquisite nel corso della vita e della carriera ma non necessariamente riconosciute da certificati e diplomi ufficiali.

MADRELINGUA

ITALIANO

ALTRE LINGUA

INGLESE

- Capacità di lettura
- Capacità di scrittura
- Capacità di espressione orale

B2
B2
B2

CAPACITÀ E COMPETENZE

RELAZIONALI

Vivere e lavorare con altre persone, in ambiente multiculturale, occupando posti in cui la comunicazione è importante e in situazioni in cui è essenziale lavorare in squadra (ad es. cultura e sport), ecc.

PEOPLE MANAGEMENT
TEAM BUILDING
TEAM MANAGEMENT
LAVORO IN AMBIENTE MULTICULTURALE

CAPACITÀ E COMPETENZE

ORGANIZZATIVE

Ad es. coordinamento e amministrazione di persone, progetti, bilanci; sul posto di lavoro, in attività di volontariato (ad es. cultura e sport), a casa, ecc.

TIME MANAGEMENT
SALES MANAGEMENT
OPERATIONS MANAGEMENT
BUDGETING-FORECASTING
PIANIFICAZIONE STRATEGICA
DIGITAL MARKETING

**CAPACITÀ E COMPETENZE
TECNICHE**

*Con computer, attrezzature specifiche,
macchinari, ecc.*

PACCHETTO OFFICE
DIALER SETTINGS
LOGICHE PIATTAFORME CTI
HTML, CSS
ADOBE PHOTOSHOP

**CAPACITÀ E COMPETENZE
ARTISTICHE**

Musica, scrittura, disegno ecc.

FOTOGRAFIA

ALTRE CAPACITÀ E COMPETENZE

*Competenze non precedentemente
indicate.*

[Descrivere tali competenze e indicare dove sono state acquisite.]

PATENTE O PATENTI

ULTERIORI INFORMAZIONI

[Inserire qui ogni altra informazione pertinente, ad esempio persone di riferimento, referenze ecc.]

ALLEGATI

[Se del caso, enumerare gli allegati al CV.]