

**Maria Pia Greco**

Indirizzo Via Favignana 4, Capaci, Italia 90040

Telefono

3284455075

Email

grecomariapia@icloud.com

Data di nascita 17/12/1976

Nazionalità italiana

### **PROFILO PROFESSIONALE**

Coordinatore delle risorse umane, in possesso di una formazione a tutto tondo nel settore delle risorse umane, della contabilità e dell'amministrazione. Abile nel preparare e analizzare le metriche e le rendicontazioni del personale.

### **ESPERIENZA LAVORATIVA**

03/07/2000 - 03/07/2002

**Impiegato** BLU S.p.A, Firenze/Palermo, Italia

- Applicazione delle procedure di gestione delle richieste di assistenza.
- Servizio di assistenza all'utenza con informazioni contrattuali o commerciali.
- Gestione delle chiamate in entrata.
- Applicazione delle procedure di gestione dei reclami.
- Comprensione immediata delle esigenze del cliente in modo da ridurre i tempi di attesa, snellire le procedure e individuare soluzione congrue in tempi adeguati.
- Assistenza virtuale o telefonica dei clienti mediante tecniche di comunicazione e persuasione che garantiscono la gestione rapida ed efficace di reclami, trattative, prenotazioni o negoziazioni.
- 

03/07/2002 - Attualmente lavoro qui: Wind Tre S.p.A., Palermo, Italia

### **Coordinatore del personale**

- Rilevazione delle presenze e delle assenze, registrazione di ferie e permessi e gestione delle pratiche di malattia, infortunio e maternità.
- Esecuzione di attività al di fuori del proprio ruolo per supportare colleghi e struttura.
- Esecuzione rapida e precisa delle attività assegnate.
- Ascolto attento di indicazioni e richieste, procedendo alla proposta di azioni mirate.

- Svolgimento delle attività prestando cura ai dettagli e garantendo precisione nell'esecuzione.
- Esecuzione di attività finalizzate al miglioramento personale e professionale.
- Gestione di eventuali conflitti sul luogo di lavoro.
- Gestione del team affidato e assegnazione degli incarichi.
- Definizione di modalità operative finalizzate al raggiungimento degli obiettivi assegnati.
- Pianificazione delle attività lavorative nel rispetto delle tempistiche richieste.

### **ISTRUZIONE E FORMAZIONE**

16/09/1991 - 14/07/1997

Ragioniere E Perito Commerciale I.T.C. F.CRISPI , Palermo, Italia

06/10/2004 - 13/02/2009

**Laurea In Esperto Dei Processi Formativi Ed Educatori Professionali "UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI PALERMO" , PALERMO , Italia**

- Formazione continua in ambito Pedagogico
- Master in CORSO DI FORMAZIONE DI SECONDO LIVELLO IN PSICOPEDAGOGIA.
- Corso di formazione
- Altri Corsi
  - Corso di: diploma di merito sugli "Aspetti etici e giuridici dell'informazione sulla rilevanza criminologica del paranormale e del demoniaco" conseguito presso: facolta' di giurisprudenza dell'ateneo di palermo;  
data fine: 18/4/1998 durata: 1 mesi
  - Corso di: Diploma di merito su "Prospettive contro la mafia del 2000" conseguito presso: la facolta' di giurisprudenza dell'ateneo di palermo;  
data fine: 18/4/1998 durata: 1 mesi
  - Corso di: Corso di formazione per la Sicurezza del Lavoro (D.Lgs. 494/96 e D.Lgs. 528/99) conseguito presso: BLU Telecomunicazioni S.p.A;  
data fine: 1/1/2000 durata: 4 ore
  - Corso di: Corso Tecniche di Comunicazione conseguito presso: talento srl;  
data fine: 30/7/2000 durata: 80 ore
  - Corso di: Operatore Call center conseguito presso: talento srl;  
data fine: 30/7/2000 durata: 80 ore

## Abilitazione PRIMO SOCCORSO BLSA

- Abilitazione primo soccorso
- Abilitazione Antincendio
- Certificazione certificazione ITIL® Foundation! rilasciata da ITIL® Foundation!

## CAPACITÀ E COMPETENZE PERSONALI

Madrelingua

Italiano

Altre Lingue

Inglese

<b>Comprensione</b>	<b>Parlato</b>	<b>Scrittura</b>
<b>A2</b> - Ascolto	<b>A1</b> - Interazione orale	<b>A1</b>
<b>A2</b> - Lettura	<b>A1</b> - Produzione orale	

Spagnolo

<b>Comprensione</b>	<b>Parlato</b>	<b>Scrittura</b>
<b>A2</b> - Ascolto	<b>B2</b> - Interazione orale	<b>A2</b>
	<b>B2</b> - Produzione orale	

Competenze Comunicative

- Eccellenti capacità di comunicazione sia scritte che orali.
- Capacità di parlare in pubblico in modo articolato e con sicurezza.
- Esperienza nel parlare in pubblico.
- Ottime capacità di presentazione a gruppi grandi e piccoli.
- Abilità nella mediazione e nella risoluzione dei conflitti.
- Capacità di ascoltare con empatia.
- Ottime capacità di scrittura creativa e concreta.
- Ottime capacità di negoziazione.
- Efficacia nella comunicazione tramite canali digitali come chat, messaggistica o e-mail.
- Abilità nel facilitare le discussioni di gruppo.
- Collaboratore efficace e capace di contribuire ai progetti di gruppo.
- Comunicatore flessibile, in grado di adattare il proprio stile in base alle esigenze del pubblico.
- Comunicatore diplomatico, esperto nel trasmettere messaggi impegnativi.
- Esperto nell'adattare lo stile di comunicazione per soddisfare le esigenze di diverse culture.

- Esperienza nel trattare informazioni e comunicazioni riservate e sensibili.
- Eccellente capacità di ascolto che presta molta attenzione ai dettagli.
- Abilità nel fornire istruzioni e indicazioni chiare.

#### Competenze Organizzative E Manageriali

- Ottime competenze di facilitatore nei gruppi.
- Dimostrata capacità di adattamento a diversi contesti culturali e aziendali.
- Esperienza nel dirigere team interfunzionali.
- Ottime competenze gestione dei team.
- Esperienza nel delegare progetti e attività ad altri.
- Capacità di lavorare in multitasking, in ambienti dinamici e sotto pressione.
- Proattivo nel prendere l'iniziativa.
- Ottime competenze di project management, con esperienza nel portare a termine i progetti rispettando i tempi e il budget.
- Eccellenti competenze di analisi e risoluzione dei problemi.
- Lunga esperienza nel costruire relazioni solide con i dirigenti senior.
- Capacità di lavorare con efficacia sia in autonomia che in un team.
- Capacità di gestire più progetti contemporaneamente, definendo le priorità dei flussi di lavoro in base alle esigenze.
- Dimostrate competenze di team leadership.
- Esperienza nel coaching e nell'affiancamento di colleghi meno esperti.
- Capacità di pensiero creativo, con l'abilità di individuare nuovi modi per risolvere i problemi.
- Comprovata capacità di agire in modo efficiente e risparmiare denaro.
- Orientato all'obiettivo e ai risultati.

#### Capacità Correlate Al Lavoro

- Rispetto delle scadenze
- Multitasking
- Familiarità con MS Office
- Capacità di gestire i picchi di lavoro
- Uso dei principali ERP
- Competenze informatiche
- Capacità organizzative e di pianificazione
- Propensione al lavoro per obiettivi
- Predisposizione al lavoro di squadra
- Forte motivazione e attitudine propositiva
- Capacità comunicative e relazionali

## Competenze Digitali

Excel: Applicativa:Ottimo;  
Outlook: Applicativa:Ottimo;  
Power Point: Applicativa:Buono;  
SAP: Applicativa:Discreto;  
Word: Applicativa:Ottimo;

## INFORMATION TECHNOLOGY

### PACCHETTO OFFICE

Excel: Applicativa:Ottimo;  
Outlook: Applicativa:Buono;  
Outlook Express: Applicativa:Ottimo;  
Power Point: Applicativa:Discreto;  
Word: Applicativa:Ottimo;

- **Elaborazione delle informazioni:**  
Utente avanzato
- **Comunicazioni:**  
Utente avanzato
- **Creazione di contenuti:**  
Utente autonomo
- **Livelli di sicurezza:**  
Utente avanzato
- **Problem solving:**  
Utente avanzato

## Altre Capacità E Competenze

### CAPACITA' E COMPETENZE RELAZIONALI

Eccellente capacità di lavorare in gruppo e in diversi ambienti acquisita grazie alle esperienze legate al periodo universitario e successivamente sviluppata all'interno della attuale occupazione.

Ottima predisposizione a 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.

Ottima predisposizione al coordinamento e all' amministrazione di persone.

Ottima capacità di problem solving.

Il mio punto di forza è la capacità di guardare avanti, di avere visione e sensibilità sul futuro, di sapermi porre come leader del cambiamento, dandone una visione chiara e positiva alle persone che lavorano con me nel team.

Sono in grado di mobilitare le loro energie e di ottenere la loro fiducia.

#### CAPACITA' E COMPETENZE ORGANIZZATIVE

Ottima capacità di problem solving

Capacità di coordinamento e amministrazione di persone e progetti.

Sono in grado di rivestire diversi ruoli dipendentemente dal contesto in cui mi ritrovo.

Affronto in maniera disinvolta sia situazioni in cui regna l'instabilità dovuta a variabili "hard" tipo: processi, impianti, tecnologie, che situazioni dove invece predominano le variabili "soft",

tipo: persone, relazioni, competenze, comportamenti individuali

23/08/2023