

**Daniela Carrabetta**

**CURRICULUM VITAE**

# DANIELA CARRABETTA

## INFORMAZIONI PERSONALI

---

- Nazionalità: Italiana
- Data di nascita: 19/07/1975
- Luogo di nascita: Crotone
- Residenza: Crotone
- Cellulare: 0985 710000
- E-Mail: dcarrabetta@gmail.com
- Codice Fiscale: 00000000000

## ISTRUZIONE

---

Licenza liceale conseguita presso il Liceo Scientifico "Filolao" in Crotone, l'anno 1995

1995 - 2001 Università degli studi della Calabria

Cosenza

*Laurea in Scienze statistiche ed Attuariali*

- Voto: 100/110

Tesi: "Un indice di capacità di seconda generazione: aspetti teorici ed applicativi"

2003-2004 Università degli studi della Calabria

Cosenza

*Master in "Management dei sistemi di trasporto"*

Tesi: "Proposta di pacchetti turistici integrati per la promozione del trasporto aereo in Calabria"

## LINGUE STRANIERE

---

Inglese

- Capacità di scrittura: Buono
- Capacità di espressione orale: Buono

## CAPACITÀ E COMPETENZE TECNICHE

---

- Ottima conoscenza del sistema operativo Windows e dei suoi principali programmi (Word, Excel, Power Point, Publisher, Access);
- Linguaggi di programmazione: Visual Basic, Lingo, Fortran.
- Pacchetti integrati per la pianificazione dei trasporti: Visum.

## ALTRE QUALIFICHE

---

Maggio 2003 - Vincitore di borsa di studio del Master in "Management dei sistemi di trasporto" organizzato presso il Dipartimento di Pianificazione di Ingegneria dell'Università degli studi della Calabria.

- Principali materie/abilità professionali oggetto dello studio:

Ricerca operativa, modelli matematici per i trasporti, sistemi di trasporto urbani e metropolitani, gestione del traffico urbano, sistemi di trasporto collettivo, diritto dei trasporti/Esperto di progettazione e gestione dei servizi di trasporto.

- Tesi di master: "Proposta di pacchetti turistici integrati per la promozione del trasporto aereo in Calabria".
- Stage presso la società Sacal dell'aeroporto di Lamezia Terme.

## ATTIVITÀ DI STAGE

---

L'attività di stage (dal 17/05/2004 al 12/7/2004) presso la Sacal, società di gestione dell'Aeroporto di Lamezia Terme, contempla le seguenti mansioni:

- Analisi dei dati relativi ai rilevamenti dei tempi di coda dell'anno 2003;
- Applicazione della metodologia ENAC per il monitoraggio dei tempi di coda;
- Creazione questionari per passeggeri in arrivo e in partenza dall'aeroporto;
- Interviste degli utenti attraverso questionari;
- Creazione data base relativo ai dati ottenuti dalle interviste;
- Analisi dei dati del data base con creazione di tabelle di frequenza e analisi del livello di soddisfazione degli utenti.

## ESPERIENZA PROFESSIONALE

---

- Gennaio 2017 – Maggio 2018 Rende  
*Contratto a progetto, Gigroup - Covisian spa*  
Settore: Call Center  
Mansioni: Assistenza Clienti inbound e back office Infodisdetta II Fastweb – Infoline MVNO Fastweb
- Novembre 2004 – Febbraio 2017 Lamezia Terme  
*Contratto a progetto, Società Sacal s.p.a., Aeroporto di Lamezia Terme*  
Settore: Customer Satisfaction  
Mansioni:  
-Conduzione di 1100 interviste sulla base di un questionario sulla Customer Satisfaction con 52 quesiti ed archiviazione informatica dei risultati;  
-Analisi e relazione finale contenente i risultati per ciascun parametro rilevato;  
-Analisi e validazione del campione rilevato dal committente relativamente a 7 parametri (tempi di attesa) ed individuazione dello standard (al 90% dei casi) con stesura della relativa relazione.  
-Analisi e validazione del campione rilevato dal committente relativamente al PRM ed individuazione dello standard qualitativo (al 90% dei casi) con stesura della relativa relazione.
- Settembre 2016 – Dicembre 2016 Rende  
*Contratto a progetto, B&V Business*  
Settore: Call Center, Teleselling, TIM  
Mansioni: Responsabile commessa Consumer TIM.  
Responsabile di sala, formatore risorse umane. Gestione del calendario appuntamenti dei consulenti per la rete fissa residenziale TIM.
- Luglio 2016 – Settembre 2016 Rende  
*Contratto a progetto, Lipartech*  
Settore: Call Center, Teleselling, Fastweb  
Mansioni: Operatore Outbound Consumer Fastweb.
- Febbraio 2009 – Giugno 2016 Rende  
*Contratto a progetto, Meg Service srl*  
Settore: Call Center, Teleselling, Fastweb  
Mansioni: Il primo anno operatore Consumer e SHP Fastweb. Poi Responsabile di sala e Gestione del personale. Dal 2014 a Giugno 2016 Supervisore, responsabile TL e Back office, formatrice risorse umane, interfaccia con commessa Fastweb, gestione del potenziale tramite piattaforma Easy Cim Consumer, SHP, Small Business.

- Marzo 2015 – Settembre 2015 Rende  
*Contratto a progetto, Meg Service srl*  
Settore: Call Center, Teleselling, H3G  
Mansioni: SuperVisor, responsabile lavorazione H3G, formatrice risorse umane, interfaccia con commessa H3G.
- Maggio 2009 – Giugno 2012  
*Collaborazione con Doxa, in qualità di cliente misterioso*
- Settembre 2009 – Dicembre 2010 Cosenza  
*Contratto a progetto, Gecall*  
Settore: Call Center, Telemarketing, Vodafone  
Mansione: Gestione del personale, Responsabile di sala, Interfaccia con commessa Vodafone
- Ottobre 2008 – Luglio 2009 Cosenza  
*Contratto a progetto, Blue Call , Tele Tu*  
Settore: Call Center, Teleselling, Fastweb
- Luglio 2007 – Settembre 2007 Cosenza  
*Contratto a progetto, Società HTMC srl*  
Settore: Consulenza Privacy  
Mansioni:  
- Redazione del Documento Programmatico sulla Sicurezza (D. Lgs.196/03)  
- Raccolta ed analisi delle informazioni utili alla redazione del DPS tramite la somministrazione di questionari  
- Attività di Formazione in materia di sicurezza dei dati personali
- Gennaio 2006 – Giugno 2006 Crotone  
Esperto dell'analisi qualitativa, nell'attività di monitoraggio e valutazione del processo progettuale e dei processi formativi del corso di Formazione  
"E-Student" Misura 1 Azione 1°- Anno 2005 -Formazione ai nuovi linguaggi.  
Istituto Statale di Istruzione Secondaria Superiore "G.V.Gravina"
- Marzo 2005 – Gennaio 2011 Crotone  
*Contratto a progetto, Aeroporto di Sant'Anna di Crotone*  
Settore: Customer Satisfaction  
Mansioni:  
-Collaborazione alla redazione della Carta dei Servizi mediante raccolta dati relativi agli indicatori di qualità previsti dalla Normativa ENAC;  
-Conduzione di 400 interviste sulla base di un questionario sulla Customer Satisfaction con 42 quesiti ed archiviazione informatica dei risultati;  
-Analisi e relazione finale contenente i risultati per ciascun parametro rilevato;  
-Analisi e validazione del campione rilevato dal committente relativamente a 7 parametri (tempi di attesa) ed individuazione dello standard (al 90% dei casi) con stesura della relativa relazione.
- Settembre 2005 -Ottobre 2005 Cosenza  
*Call Center, Telemarketing*
- Marzo 2005 -Aprile 2005 Cosenza  
*Call Center, Telemarketing -Bottega Verde- Telint*
- Ottobre 2004 -Dicembre 2004 Cosenza  
*Call Center, Telemarketing*

- Marzo 2003- Maggio 2003

Roma

*Call Center, Trec*

- Borsa di studio lavoro part-time 120 ore

Cosenza

*Rettorato Università degli Studi della Calabria - Ufficio poste e protocolli*

#### CAPACITÀ E COMPETENZE ORGANIZZATIVE

Buone capacità organizzative, consolidate durante l'esperienza universitaria, durante la quale si sono gestite situazioni complesse e critiche. Autonomia e attitudine al lavoro di gruppo.

#### CAPACITÀ E COMPETENZE RELAZIONALI

Capacità di lavorare in team, confrontarsi con gli altri, mettersi in condizione di potersi esprimere al massimo del proprio potenziale cercando di migliorare con impegno.

Capacità di comunicazione, di analisi e di argomentazione dei risultati maturate durante il percorso universitario e la formazione post-laurea, attraverso lo svolgimento di diversi progetti di gruppo.

#### ATTESTATI

- Corso di programmazione in Visum;
- Corso di formazione alla Vendita Telefonica;
- Corso estivo di lingua Inglese in Inghilterra;
- Corso di Sicurezza aeroportuale.

Si autorizza il trattamento dei dati personali in conformità del D.lgs. 196/03