



Curriculum Vitae Europass



Informazioni personali

Cognome(i) / Nome(i) **Erario Antonio**
Indirizzo(i) Via Casalnuovo 13, 74024 Manduria (TA)
Telefono +393273265673
E-mail antonio.erario@sw.comdatagroup.com
Cittadinanza Italiana
Data di nascita 22/10/1984
Sesso Maschile

Esperienza professionale

Date **26/02/2013 → ad oggi**
Lavoro o posizione ricoperti Team Leader.
Training & Quality Assurance

Principali attività e responsabilità	<p>Customer Service TLC , INPS, Sky; Business Training per il Customer Value Management Vodafone Italia; Training & Quality Assurance e Team Leader per Engie Italia SPA ed Eon Energia;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presidio dell'efficacia dell'area operativa assegnata nella gestione delle esigenze del Cliente; • Controllo della Turnistica del team; • Gestione dei carichi di lavoro e della pianificazione delle attività del team; • Controllo e gestione della produttività del Team; • Controllo e gestione dei livelli di servizio definiti dal servizio; • Monitoring dei processi e delle procedure aziendali; • Gestione del Team: valutazione, promozione di azioni di miglioramento, crescita professionale. • Progettazione, sviluppo di materiale formativo • Attività di Briefing e monitoraggio qualitativo sui consulenti nella fase di Training on the Job. • Elaborazione di Action Plans con attività di monitoring ai fini del miglioramento della qualità del servizio. • Briefing su analisi dei principali KPI e Target di performance • Gestione delle risorse • Monitoraggio KPI aziendali di commessa (Qualitativi e quantitativi) • Gestione delle relazioni con il Cliente e con i vari Stakeholders coinvolti
Attività previste dal ruolo	<ul style="list-style-type: none"> • Svolgere un ruolo organizzativo con l'obiettivo di conseguire i target del livello di servizio (KPI qualitativi e quantitativi) del gruppo e di coordinare le attività operative; • Verificare costantemente i livelli di servizio in funzione del raggiungimento dei target assegnati; • Guidare lo sviluppo delle competenze delle risorse del Team, coordinandosi con Formazione OPS; • Assicurarsi che la performance del Team sia in linea con i target qualitativi e quantitativi assegnati; • Verificare che il Team assegnato operi con una forte aderenza ai valori aziendali; • Promuovere lo sviluppo professionale e la crescita del Team di riferimento, attraverso azioni di addestramento, affiancamento e coaching.
Nome e indirizzo del datore di lavoro	Konecta SPA Via De Mura, snc, 73100 Lecce (Italia)
Tipo di attività o settore	BPO
Date	08/11/2010 - 15/02/2011
Lavoro o posizione ricoperti	Impiegato di Biblioteca: settore archivistico
Principali attività e responsabilità	Realizzazione di guide e carte turistiche del territorio e compilazione schede tecniche dei Beni Culturali della città di Manduria.
Nome e indirizzo del datore di lavoro	Biblioteca Comunale "M. Gatti" di Manduria P.zza Garibaldi, 74024 Manduria (TA) (Italia)
Tipo di attività o settore	Settore archivistico-librario
Date	15/07/2010 –15/11/2013
Lavoro o posizione ricoperti	Guida turistica.
Principali attività e responsabilità	Referente del gruppo guide per il Parco Archeologico delle Mura Messapiche di Manduria
Nome e indirizzo del datore di lavoro	Comune di Manduria e Associazione Culturale Archeoclub d'Italia – Sede di Manduria (Italia)
Tipo di attività o settore	Settore turistico-culturale

Date	26/08/2007 - 25/05/2008
Lavoro o posizione ricoperti	Impiegato
Principali attività e responsabilità	Customer care, Help desk
Nome e indirizzo del datore di lavoro	TRANSCOM WORDWIDE S.P.A. zona industriale-Lecce, (Italia)
Tipo di attività o settore	Telecomunicazioni
Istruzione e formazione	
Date	23/03/2015
Titolo della qualifica rilasciata	Laurea in BB. CC. con indirizzo "Beni Mobili e Artistici" presso l'Università degli Studi di Lecce
Principali tematiche/competenze professionali acquisite	Storia dell'Arte dal Medioevo all'Arte Contemporanea, Storia Medioevale, Moderna e Contemporanea, Architettura Moderna e Contemporanea, Storia e Tecnica del restauro, Storia dell'Arte e dell'architettura in Puglia, Geografia Economico-Politica, Letteratura Italiana e Letteratura Latina.
Nome e tipo d'organizzazione erogatrice dell'istruzione e formazione	Università degli Studi di Lecce Lecce (Italia)
Date	12/2010 - 04/2011
Titolo della qualifica rilasciata	Esperto Economia del Turismo
Nome e tipo d'organizzazione erogatrice dell'istruzione e formazione	I.T.C.G. L. Einaudi 74024 Manduria (Italia)
Date	10/03/2010 - 12/03/2010
Titolo della qualifica rilasciata	Attestato di frequenza sul seminario: L'arte contemporanea e il Fundraising
Nome e tipo d'organizzazione erogatrice dell'istruzione e formazione	ARA PACIS. 00100 Roma (Italia)
Date	12/2009 - 06/2010
Titolo della qualifica rilasciata	Tecnico Superiore per la Comunicazione e il Multimedia nel settore: Valorizzazione, Conservazione e Fruizione dei BB.CC.
Principali tematiche/competenze professionali acquisite	Marketing turistico, Sistemi Turistici Locali, Progettazione turistica.
Nome e tipo d'organizzazione erogatrice dell'istruzione e formazione	I.T.C. C. De Marco 72100 Brindisi (Italia)
Date	1998 - 10/07/2003
Titolo della qualifica rilasciata	Diploma di maturità linguistica
Principali tematiche/competenze professionali acquisite	Inglese, Francese; Spagnolo (2 anni) e Cinese (1 anno).
Nome e tipo d'organizzazione erogatrice dell'istruzione e formazione	Liceo Linguistico Europeo "Maria Immacolata" 72028 Torre Santa Susanna (BR) (Italia)
Capacità e competenze personali	Buone capacità adattarsi ad ambiti lavorativi differenti. Orientamento al risultato; Buona gestione dello Stress; Abilità di Problem Solving e Decision Making; Capacità di proporre iniziative al fine di migliorare gli strumenti di lavoro.

Madrelingua(e) **Italiano**
 Altra(e) lingua(e) **Inglese, Francese**

Autovalutazione Livello europeo (*)		Comprensione				Parlato				Scritto	
		Ascolto		Lettura		Interazione orale		Produzione orale			
inglese	B1	Utente autonomo	B1	Utente autonomo	B1	Utente autonomo	B1	Utente autonomo	B1	Utente autonomo	
Francese	B1	Utente autonomo	B1	Utente avanzato	B1	Utente autonomo	B1	Utente autonomo	B1	Utente autonomo	

Capacità e competenze sociali Ottime capacità di relazionarsi agli altri e di integrarsi in ambienti in cui la comunicazione ricopre un ruolo fondamentale per lo svolgimento delle attività; Comunicazione efficace; Gestione dei conflitti relazionali.

Capacità e competenze organizzative Problem Solving, Decision Making, Comunicazione Efficace, Team Working, Orientamento ai Risultati, Iniziativa, Gestione dello Stress, Gestione Dei Conflitti Relazionali, Adattabilità / Flessibilità

Capacità e competenze informatiche European Computer Driving Licence: Computer Essentials, Online Essentials, Word Processing, Spreadsheets, IT Security, Presentation, Online Collaboration.

Patente B

Ulteriori informazioni

Attestato del Corso di Formazione per Preposti: formazione particolare aggiuntiva obbligatoria ai sensi del D. Lgs. 81/08 e Accordo Stato-Regioni 21/12/2011 e della legge 215/21 di conversione del decreto fiscale DL 146/21

AUTOCERTIFICAZIONE FORMAZIONI EVPM 2020

Workshop e Attestato di partecipazione su "Il Ciclo del Servizio"; Workshop e Attestato di partecipazione su "La Comunicazione Efficace"; Laboratorio e Attestato di partecipazione su "Phone Skills 2.0 e Public Speaking 2.0;

Percorso formativo "Gestione dell'Aula 2.0;

Percorso formativo "La Formazione Esperienziale"

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali presenti nel curriculum vitae ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e del GDPR (Regolamento UE 2016/679)

Lecce, lì 07/04/2022

Firma

