

FORMATO EUROPEO  
PER IL CURRICULUM  
VITAE



INFORMAZIONI PERSONALI

Nome

Indirizzo

Telefono

E-mail

Nazionalità

Data di nascita

ESPERIENZA LAVORATIVA

- Date
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
- Tipo di azienda o settore
- Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità
- Date
- Tipo di azienda o settore
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
- Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità
- Date
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
- Tipo di azienda o settore
- Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità

Comune di Orbassano

N. 0022983

23/07/2013

Cia: 1.5

TONIN CHIARA

Italiana



Da marzo 2013

Residence du Parc S.r.l. – Viale Dante n. 58, 10066 Torre Pellice ( TO ) – tel. 0121.91367

Comunità terapeutica psichiatrica

Infermiera

Assistenza Infermieristica territoriale

Maggio – Giugno 2012

Reparto di Otorinolaringoiatria c/o Ospedale degli Infermi di Rivoli ( To )

Gennaio – Febbraio 2012

Consultorio Pediatrico del distretto di Orbassano ( To )

Novembre – Dicembre 2011

Pronto Soccorso c/o Ospedale Agnelli di Pinerolo ( To )

Giugno - Luglio 2011

Reparto di Neurologia c/o A.O.U. San Luigi Gonzaga di Orbassano ( To )

Marzo – Aprile 2011

Reparto di Chirurgia Generale c/o IRCCS di Candiolo ( To )

Novembre – Dicembre 2010

Reparto di Riabilitazione e Geriatria c/o Presidio Ospedaliero di Torre Pellice ( To )

Maggio – Giugno 2010 e Gennaio – Febbraio 2010

Reparto di Medicina Interna III – Indirizzo Metabolico c/o A.O.U. San Luigi Gonzaga di Orbassano ( To )

A.O.U. San Luigi Gonzaga di Orbassano, Facoltà di Medicina e Chirurgia, Corso di Laurea in Infermieristica c/o C.so Unione Sovietica 612/3/C – 10134 Torino

Tirocinio formativo in qualità di studentessa del Corso di Laurea in Infermieristica

Assistenza infermieristica di base e di specialità; aiuto nell'inserimento degli studenti del primo anno del Corso di Laurea in Infermieristica.

Da Ottobre 2008 a Settembre 2009

Contacta s.p.a. – Via Paolo Veronese n. 250 10148 Torino – tel. 011.7501411

Contact Center

Operatrice In – bound, Centro Relazione Clienti di AGOS s.p.a. e CheBanca! s.p.a.

Gestione dell'operatività finalizzata alle attività di post vendita. Assistenza e supporto al cliente che intenda ricevere qualsiasi tipo di informazione riguardante la propria pratica di finanziamento, carta di credito o assicurazione.

- Date
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
- Tipo di azienda o settore
- Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità

Da maggio 2005  
 Contacta s.p.a. – Via Paolo Veronese n° 250 10148 Torino – tel. 011.7501411

Contact Center

Controllo Qualità Vendite per conto di Agos Finanziaria, con anche funzione di Team Leader

- Monitorare il livello di qualità del servizio erogato da operatori out bound secondo le aspettative dei clienti ( Agos s.p.a. - Cardif Assicurazioni s.p.a. ) al fine di garantire gli standard concordati. Strumenti utilizzati per garantire tale monitoraggio del livello di qualità: quotidiano ascolto delle registrazioni, affiancamento ed ascolto in diretta di ogni agente con doppio cavo, successiva stesura di una scheda di valutazione al fine di costituire tramite le schede uno storico per la valutazione di ogni singolo agente, richiami al cliente finalizzati alla conferma della vendita.
- Apportare opportune azioni correttive interfacciandosi con i singoli operatori o durante briefing collettivi.
- Organizzare con i referenti aziendali della lavorazione ed i rappresentanti delle aziende clienti sessioni di formazione per nuove risorse da immettere nella lavorazione, valutare con loro il raggiungimento degli obiettivi delle risorse senior, al fine di garantire i margini di vendita concordati con il cliente in termini di produttività e qualità; pianificare obiettivi.
- Gestione anomalie e problematiche legate alla vendita del prodotto.

- Date
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
- Tipo di azienda o settore
- Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità

Da giugno 2004  
 Contacta s.p.a. – Via Paolo Veronese n° 250 10148 Torino – tel. 011.7501411

Contact Center

Operatrice out - bound

Vendita telefonica di polizze assicurative ( polizze infortuni, polizze furto- incendio, coperti su finanziamenti ) attivazione carte di credito, bonifici, spedizione assegni.

**ISTRUZIONE E FORMAZIONE**

- Date
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione
- Qualifica conseguita
- Livello nella classificazione nazionale

Novembre 2012  
 Università degli studi di Torino, Facoltà di Medicina e Chirurgia, sede San Luigi Gonzaga di Orbassano, "Corso di Laurea in Infermeristica"  
 Laurea  
 110/110 e Lode

- Date
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione
- Qualifica conseguita

Novembre 2011  
 Organizzatore del corso: IRC ( Italian Resuscitation Council ) c/o A. O. U. San Luigi Gonzaga di Orbassano  
 Esecutore BLS-D ( Basic Life Support Defibrillation )

- Date
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione

Ottobre 2004 - Ottobre 2008  
 Università degli studi di Torino, Facoltà di Lettere e Filosofia, "Corso di Laurea in Filosofia" ( percorso non concluso )

- Date
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione
- Qualifica conseguita
- Livello nella classificazione nazionale

Luglio 2003  
 Liceo Linguistico Sperimentale "G. F. Porporato" sede Pinerolo (To)  
 Diploma Maturità Linguistica  
 80/100

- Date

2001

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nome e tipo di Istituto di istruzione o formazione</li> <li>• Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio</li> <li>• Qualifica conseguita</li> </ul>	<p>Certificazione PET</p> <p>Lingua Inglese</p> <p>Certificato PET lev. II</p>
<b>CAPACITÀ E COMPETENZE PERSONALI</b>	
PRIMA LINGUA	ITALIANO
ALTRE LINGUE	INGLESE
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacità di lettura</li> <li>• Capacità di scrittura</li> <li>• Capacità di espressione orale</li> </ul>	<p>Molto buona</p> <p>Molto buona</p> <p>Molto buona</p>
<b>CAPACITÀ E COMPETENZE RELAZIONALI</b>	<p>Attitudine alle relazioni interpersonali; capacità di gestione della comunicazione soprattutto in situazioni lavorative in cui sia necessario interfacciarsi con diverse tipologie di personalità e ruoli. Capacità di lavorare in team e per obiettivi mettendo anche in discussione le proprie idee. Mi considero in continuo apprendimento in qualsiasi occasione anche non prettamente lavorativa o scolastica ( viaggi, famiglia, sport, tempo libero in generale ). Capacità di autogestione delle attività assegnate.</p>
<b>CAPACITÀ E COMPETENZE ORGANIZZATIVE</b>	<p>Esperienza sui servizi di vendita, orientamento al cliente, capacità di gestione della comunicazione, empatia, capacità commerciali, dinamismo e capacità d'iniziativa. Capacità di coordinamento ed amministrazione di persone e di gruppi. Capacità di lavorare per obiettivi in piena autonomia nello svolgimento delle attività di competenza assegnatemi o nel contesto di un team. Puntualità e serietà soprattutto in ambito lavorativo.</p>
<b>CAPACITÀ E COMPETENZE TECNICHE</b>	<p>Padronanza di Windows, Internet ed applicativi di Office.</p>
<b>CAPACITÀ E COMPETENZE ARTISTICHE</b>	<p>Buona capacità nel disegno a mano libera.</p>
<b>PATENTE O PATENTI</b>	<p>Patente di guida B, automunita</p>
<b>ULTERIORI INFORMAZIONI</b>	<p>Attualmente iscritta al Collegio Provinciale IPASVI di Torino</p>

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi del D.lgs. 196 del 30 giugno 2003.

Orbassano, 22 Luglio 2013

Chiara Tonin

