



Maria Aparecida De Souza

Abitazione : Italia

E-mail:

Data di nascita: 12/10/1969 **Nazionalità:** Italiana, Brasiliana

PRESENTAZIONE

Professionista bilingue (italiano-portoghese) con oltre 19 anni di esperienza consolidata nei Contact Center e nel Customer Service. Specializzata nella gestione di relazioni complesse con clienti, fornitori e Pubblica Amministrazione, con competenze specifiche nelle procedure di acquisto **MEPA** e nei flussi operativi dei carrier telefonici. Unisco forti capacità relazionali e problem solving a una solida base tecnica in ambiente Windows. Orientata all'efficienza e alla puntualità, cerco una nuova sfida professionale per apportare valore aggiunto e professionalità al vostro team.

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

Diploma Di Maturità

ESPERIENZA LAVORATIVA

Poste Italiane SpA

[01/04/2025 – Attuale] **Assistenza ai clienti Business**

Gestione specialistica del portafoglio clienti Corporate e B2B. Responsabile del supporto tecnico-amministrativo e della risoluzione di problematiche complesse per il segmento imprese.

SYSTEM HOUSE srl

Città: Roma | **Paese:** Italia

[01/12/2021 – 14/04/2025] **Operatrice di Contact Center**

Gestione integrale delle fasi di Front Line e Back Office per la commessa Poste Italiane. Grazie all'esperienza pluriennale sul progetto, ho assicurato la corretta gestione delle richieste dell'utenza e la precisione nell'evasione dei flussi di lavoro correlati.

ABRAMO CUSTOMER CARE SpA

[12/11/2019 – 30/11/2021] **Operatrice di Contact Center**

Gestione dei servizi di Front Office e Back Office per conto di Poste Italiane. Attività focalizzata sul supporto diretto all'utenza, sulla gestione dei flussi informativi e sul monitoraggio dei processi operativi volti all'ottimizzazione del servizio.

SDC SYSTEM DATA CENTER SpA

Città: Roma | **Paese:** Italia

[01/08/2017 – 11/11/2019] **Operatrice di Contact Center**

Gestione integrata delle attività di Front Line telefonico e Back Office per Poste Italiane. Responsabile del supporto diretto all'utenza e della gestione operativa dei flussi di lavoro, con particolare focus sull'efficienza del servizio e sulla soddisfazione del cliente finale.

Gepin Contact SpA

Città: Roma | **Paese:** Italia

[01/05/2007 – 31/07/2016] **Operatrice di Contact Center**

Per Gepin Contact mi sono occupata prettamente di 2 clienti/commesse: Wind e Consip

Per Wind ho curato sia le fasi di Back Office che di Front Line telefonico acquisendo un'ottima

conoscenza delle dinamiche di post vendita e degli strumenti di Customer Relationship Management

utilizzati dal Carrier Telefonico.

Per Consip ho invece curato l'assistenza all'utenza in merito all'accesso/ utilizzo del MEPA (Mercato

Elettronico della Pubblica Amministrazione), il mercato digitale in cui le Amministrazioni abilitate

possono acquistare beni e servizi offerti da fornitori abilitati a presentare i propri cataloghi.

Queste esperienze mi hanno dato modo di incrementare le mie doti relazionali mettendomi a contatto

con diverse tipologie di clientela (Clienti, Fornitori, Carrier Telefonici, Interlocutori della Pubblica

Amministrazione, etc) ma soprattutto mi hanno permesso di comprendere le complessità legate alla

gestione dei flussi operativi dei carrier telefonici e delle procedure di acquisto previste dal MEPA.

Datapoint Italia SpA

Città: Roma | **Paese:** Italia

[11/07/2000 – 01/04/2003] **Tecnico di sistemi informatici**

In Datapoint, multinazionale americana dell'informatica, ho svolto il ruolo di Sistemista presso il

Contact Center unico degli enti previdenziali INPS, INAIL, INPDAP. In questa fase professionale, dopo

un adeguato periodo di formazione e numerosi corsi interni, ho fornito assistenza sistemistica sulle

piattaforme IT Microsoft e Unix (Server e Client). L'infrastruttura serviva circa 320 consulenti telefonici

e richiedeva SLA stringenti aumentando di conseguenza la criticità della mansione svolta. Questa

esperienza di grande crescita professionale mi ha consentito di maturare una significativa esperienza

tecnica ma anche di affinare le mie doti relazionali.

New Century Informatica srl

Città: Roma | **Paese:** Italia

[15/01/1997 – 30/06/2000] **Segretaria Amministrativa**

Presso New Century Informatica ho svolto il ruolo di Segretaria di Direzione. In questa fase lavorativa

mi sono trovata a contatto diretto con la dirigenza dell'azienda occupandomi delle specifiche esigenze

di quest'ultima ma anche del primo coordinamento fra Fornitori ed Ufficio Acquisti. Questa esperienza mi ha certamente consentito di esprimere valori professionali legati alla puntualità, all'efficienza ed alla discrezione.

COMPETENZE LINGUISTICHE

Lingua madre: portoghese

Altre lingue:

italiano

ASCOLTO C2 LETTURA C2 SCRITTURA C2

PRODUZIONE ORALE C2 INTERAZIONE ORALE C2

inglese

ASCOLTO B2 LETTURA B2 SCRITTURA B2

PRODUZIONE ORALE B2 INTERAZIONE ORALE B2

Livelli: A1 e A2: Livello elementare B1 e B2: Livello intermedio C1 e C2: Livello avanzato

COMPETENZE

Competenze professionali

Forti capacità relazionali | Discrezione | Efficienza | Puntualità | Ottima gestione delle dinamiche di assistenza | Gestione delle procedure di acquisto MEPA | Capacità nella gestione dei flussi operativi

Competenze comunicative

Comunicazione efficace | Gestione del cliente | Gestione del fornitore | Gestione interlocutori della P.A.

Competenze digitali

Windows 95, 98, NT 4, 2000, XP, IBM AIX 4.3 | MSSQL6.5/7.0/2000, Oracle 8.1.x | SqlWindows, SqlBase e SqlReport 5.0 e 5.2. VB6, IMAEdge 4.0/4.1 | Elaborazione delle informazioni | Creazione di Contenuti | Sicurezza | Risoluzione di problemi

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali presenti nel CV ai sensi dell'art. 13 d. lgs. 30 giugno 2003 n. 196 - "Codice in materia di protezione dei dati personali" e dell'art. 13 GDPR 679/16 - "Regolamento europeo sulla protezione dei dati personali".