



Valentina Varricchio

Nazionalità: Italiana

PRESENTAZIONE

Manager con esperienza pluriennale sia in aziende in house che in outsourcing. Esperta nella gestione di commessa di P.A. e nell'organizzazione e monitoraggio delle prestazioni. Orientata al lavoro in team e al coordinamento per il raggiungimento di specifici KPI qualitativi e quantitativi.

ESPERIENZA LAVORATIVA

Responsabile qualità e comunicazione

INPS Servizi spa [01/11/2022 – Attuale]

Città: Roma | Paese: Italia

Per azienda in house Mi occupo della predisposizione del Sistema di Qualità in conformità alle normative nazionali e internazionali sugli standard tecnici. Inoltre, contribuisco alla definizione, all'evoluzione e all'adeguamento dei modelli di servizio, in una logica di miglioramento continuo della customer experience. Attraverso la verifica dei processi e delle procedure aziendali monitoro la qualità sia erogata che percepita e laddove necessario mi occupo della definizione e/o modifica dei processi e delle procedure aziendali. Attraverso il coordinamento della mia squadra assicuro il monitoraggio ed il reporting continuativo verso il management ed i vertici aziendali, della performance e del grado di raggiungimento dei KPI definiti nei contratti di servizio. Con la mia squadra curo inoltre la comunicazione esterna e interna, mi occupo della produzione di contenuti web e social e dell'aggiornamento del sito aziendale.

Supervisor

Comdata Group [01/12/2019 – 31/10/2022]

Città: Roma | Paese: Italia

Per grande commessa di P.A. organizzazione e monitoraggio delle prestazioni (su 200 unità sulla sede di Roma). Attuazione dei piani d'azione prodotti dall'alta dirigenza. Coordinamento dei diversi gruppi di lavoro per il raggiungimento degli obiettivi specifici. Preparazione di metriche e report di analisi. Gestione dei rapporti con il cliente su KPI quali/quantitativi. Responsabile del primo margine delle lavorazioni effettuate sulla sede di Roma.

Team Leader

Covisian S.p.a. [01/01/2011 – 30/11/2019]

Città: Roma | Paese: Italia

Per cliente P.A. gestione e coordinamento di circa 70 risorse per attività di front office e back office, monitoring delle performance e gestione delle richieste operative. Formatrice su tutto il territorio nazionale. Impiego in diverse Start up sul territorio nazionale sia per la parte formativa che per quella di pianificazione.

Team Leader

AI Informatica [01/01/2004 – 31/12/2010]

Città: Roma | Paese: Italia

Gestione di circa 40 risorse per attività di front office e back office per commessa TLC. Coordinamento delle attività assegnate in ottica di soddisfazione del cliente. Ho partecipato alla stesura delle specifiche tecniche per la creazione del CRM

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

Diploma di Scuola Media Superiore

BENEDETTO CROCE [01/09/1994 – 30/06/1999]

Città: Roma | Paese: Italia

Corso di studi in Ingegneria Gestionale

Ecampus [01/02/2021 – Attuale]

Città: Roma | Paese: Italia | Sito web: www2.uniecampus.it

COMPETENZE LINGUISTICHE

Lingua madre: Italiano

Altre lingue:

Inglese

ASCOLTO B1 LETTURA B1 SCRITTURA A2

PRODUZIONE ORALE A2 INTERAZIONE ORALE A2

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

COMPETENZE DIGITALI

Social Network / Windows / Gestione autonoma della posta e-mail / Padronanza del Pacchetto Office (Word Excel PowerPoint ecc) / Adobe Premiere Pro / Canva

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".