

## **Annamaria Cozzolino**

•

Attuale posizione

Area Patrimonio – \_ U.O.S. Sede Archivi\_ Desk\_ Protocollo

Competenze acquisite

Area organizzazione:

- ❖ comportamenti organizzativi, apprendimento organizzativo, formazione manageriale gestione risorse umane, servizio qualità del servizio, Protocollo informatico, Coordinamento flusso Front Office- Gestione Reception –Call Center- gestione rilevatori di presenza - Elaborazione badge con assegnazione.
- ❖ Verifica RP con eventuale comunicazione per il ripristino in caso di anomalia. Gestione numeroverde con scarico di registrazioni presenze lavoratori) su programma –SysInt Web.
- ❖ Responsabile .Segreteria Particolare Amministratore-Unico –
- ❖ Supporto all'Amministratore nei rapporti con il Direttore Generale, i Quadri e le Unità Operative aziendali. Supporto operativo alla adeguata trasmissione delle azioni di indirizzo impartite dall'Amministratore Unico alle strutture aziendali.- Delegata- alla gestione documenti riservati e agenda A.U.
- ❖ Responsabile. U.O.S. Segreteria Generale –Responsabile. Logistica sede Piazza Telematica Gestione
- ❖ Responsabile Agenda- aziendale- Responsabile. Coordinamento raccolta differenziata

Corsi di formazione

### **Luglio 1996**

Corso di Formazione CRI- Volontaria Servizio Protezione Civile Gruppo Comunale Comune di Portici nucleo operativo antincendio.

Anno 2005

- Corso di Informatica di base (Novidat)
  - Corso di Formazione/Informazione legge 626/94 Napoli Servizi
  - Corso d. lgs196/2003 FOCOS per Napoli Servizi
- Anno 2007
- Formazione la “Via della crescita insieme”

Formazione PROBLEM SOLVING OPERATIVO - CAPACITA' DECISIONALE E ASSUNZIONE DI RISCHIO

Anno 2008

Formazione “Servizi di Facility Management ” ( 144 ore attestato) docenti dell'Università La Sapienza di Roma e Federico II Napoli.

Contenuti:

Gestione manutenzione del patrimonio immobiliare e urbani pubblici, qualità dei servizi di Facility management, progettazione e pianificazione dei servizi di facility management, coordinamento e direzione dei servizi di facility management, monitoraggio e controllo dei servizi, management delle risorse umane, sistemi informativi per la gestione dei patrimoni immobiliari urbani

Gestione chiamate e tracking delle richieste

Fedeltà e Customer Satisfaction: una condizione strategica

Il Marketing Relazionale come nuovo modello d'orientamento al mercato

Il Call Center come strumento strategico di marketing relazionale la competenza comunicative base

Il Call Center come scelta strategica: un modello di riferimento

Il collegamento tra strategia e impostazione tecnologica di un Call Center.( 72 ore)

Anno 2009

- Aggiornamento testo unico decreto legislativo 81/08 ente fornitore FOSVI.(attestato 8 ore).
- Corso di Primo Soccorso (Medico Competente Napoli Servizi, attestato 8 ore).

Anno 2011

- Corso Comunicazione interna e esterna (80 ore attestato)
- Diritto Amministrativo – comunicazione interpersonale
- Corso 231 -Risk assesstment

Conoscenze informatiche

- Sistemi operativi: Windows .
- Programmi applicativi: Word, Excel, Access, Outlook Power Point, Internet explorer

Esperienze di lavoro

1977/87

- Gestione Tecnico Personale, logistica organizzativa e produzione nonché responsabile settore finizione Azienda Conciaria Colace e Pace spa.
- Dal 1995 inserita nei progetti di Lavori Socialmente Utili dell'Amministrazione Comunale di Napoli presso il Servizio Gestione Grandi Impianti Sportivi con mansioni gestione Personale LSU ed Amministrative “ Stadio San Paolo”
- Dal 1996 al 2003 assegnata presso il 93° Servizio Cooperative e Formazione Professionale sito in Palazzo San Giacomo con mansioni amministrative e organizzative“gestione Risorse Umane “ attraverso banca dati su applicativo Access - gestione amministrativa con protocollo elettronico, contabilità, Call-Center - nonché relazioni pubbliche e segreteria amministrativa con ottime capacità di problem solving, collaborazione con Servizio Risorse Umane del Comune di Napoli nonché Assessorato al Lavoro.

Anno 2003

- Assunzione a tempo indeterminato nella Napoli Servizi, Impegnata nella segreteria Direzionale Risorse Umane con gestione del personale.
- Dal 2005 al 2008 assegnata al Servizio Marketing & Commerciale – Produzione.

Dal 2008 2012 2018 -Responsabile U.O. Call Center Front Office-Organizzazione –e -Logistica sedi aziendali . Resp. personale- addetto alla verifica dotazioni vestiario.

Segreteria Particolare Amministratore Delegato.  
U.O.S Segreteria Generale

Anno **2013 2014 2016 2017** Settore Affari Legali – Affari Generali

Resp. Segreteria Particolare Amministratore Unico e Staff .

Resp. -Segreteria Generale Resp. Call-Center Front Office-Logistica Sedi

Resp.-Logistica sede struttura Piazza Telematica –(Sede- archivio cartaceo gestione 5 unità

Resp. Raccolta differenziata uffici CDN.