



Maria Franco

3402605604

mariannafranco82@gmail.com

Via Venezia n.218, 74121, Taranto, TA

PROFILO PROFESSIONALE

Responsabile delle Risorse Umane estremamente efficiente, capace di ideare strategie di successo per massimizzare la fidelizzazione e la produttività del personale. Conoscenza approfondita della normativa del settore gestione del personale. Desideroso di applicare le competenze acquisite in HR in una posizione all'interno di Teleperformance e Covisian. Responsabile delle Risorse Umane estremamente attento, con alle spalle 20 anni di esperienza nella promozione di comunicazioni produttive e coordinamento tra le organizzazioni. Specializzato in gestione personale, gestione amministrativo/contabile e problem solving. Manager con buona conoscenza in ambito gestionale e amministrativo e forte motivazione a crescere professionalmente nel ruolo. Può contare su buone doti organizzative e di gestione del tempo. Sa inserirsi senza troppe difficoltà in nuovi contesti lavorativi grazie a spirito di squadra e ottime capacità di ascolto e comunicazione. Manager di sicurezza con ottima preparazione teorica ed esperienza pratica nello svolgimento delle mansioni maturata nel corso di diversi stage e tirocini formativi. In grado di apprendere velocemente, sa ascoltare, fare lavoro di squadra ed eseguire le mansioni assegnate con precisione e proattività. Professionista con 20 anni di esperienza nel ruolo e focus nella gestione strategica di realtà delle risorse umane. Grazie a spiccate capacità comunicative, di strategie di

ESPERIENZE LAVORATIVE E PROFESSIONALI

07/2020 - 05/2021

COVISIAN | Taranto, TA

Manager delle risorse umane

- Stesura dei contratti di lavoro e gestione delle fasi di negoziazione tra capi dipartimento, manager e candidati.
- Planning, messa in opera e monitoraggio delle politiche sociali volte a proteggere dipendenti e azienda.
- Supervisione dei processi di recruiting, garantendo l'acquisizione dei migliori talenti e il corretto dimensionamento delle singole aree aziendali in accordo con il management
- Elaborazione di un sistema di salary regie, compensation and benefit e sviluppo di carriera funzionale e sostenibile
- Impostazione e attuazione delle politiche e dei programmi di gestione e sviluppo delle risorse umane.
- Organizzazione e partecipazione in rappresentanza dell'azienda a manifestazioni ed eventi legati alle risorse umane, quali career day e job fair
- Implementazione delle azioni strategiche in ambito employer branding, talent acquisition e diversity and inclusion in stretta collaborazione con la Direzione
- Definizione e implementazione di piani di efficientemente ed eventuali piani di riorganizzazione aziendale.
- Predisposizione di reportistica dimostrante il raggiungimento dei target quantitativi e qualitativi del dipartimento HR
- Valutazione, monitoraggio e analisi approfondita delle performance di dipendenti e manager e individuazione di eventuali strategie di ottimizzazione.
- Sviluppo e implementazione di politiche strutturate di compensation & benefit, definizione di piani di formazione e sviluppo del personale e gestione della relativa attivazione.
- Messa a terra delle attività e gestione di progetti e campagne in ambito HR
- Monitoraggio e analisi della forza lavoro all'interno dell'azienda.
- Coordinamento e supervisione di tutte le attività dell'area HR: amministrazione, selezione, valutazione, formazione e sviluppo
- Analisi delle aree di miglioramento e pianificazione di interventi innovativi volti allo sviluppo organizzativo
- Pianificazione di attività di recruiting con i dipartimenti interessati e definizione del budget con il management.
- Predisposizione del regolamento interno in materia di contrasto e contenimento della diffusione del Covid-19 e supervisione alla sua effettiva implementazione.
- Definizione e attuazione delle politiche aziendali relative a contrattualistica, assunzioni, licenziamenti e relazioni sindacali
- Sviluppo di piani di recruiting, selezione, inserimento del personale e collaborazione con i responsabili delle funzioni aziendali coinvolte per la loro implementazione.

marketing e di leadership organizzativa, ha sviluppato e diretto diversi progetti valutando analiticamente rischi e benefici. Ha gestito in autonomia e con efficacia molteplici variabili, producendo un aumento del 70% in 3 mesi. Abile nell'affrontare proattivamente situazioni di stress e tensione dimostrando perseveranza e consapevolezza del proprio ruolo.

CAPACITÀ E COMPETENZE

- Doti relazionali
- Teoria e tecniche di negoziazione
- Tecniche avanzate di gestione dei conflitti
- Ottima conoscenza dei processi di performance management
- Diplomazia
- Conoscenze approfondite di diritto del lavoro e diritto commerciale
- Familiarità con la contrattualistica
- Capacità di gestione di problematiche complesse
- Strategie di formazione e sviluppo del personale
- Attitudine al team building
- Padronanza dei più diffusi gestionali
- Predisposizione alla gestione informatizzata dei dati
- People recruitment e selection
- Competenze fiscali e amministrative avanzate
- Leadership
- Strategie di team building e leadership per i grandi gruppi
- Solide basi amministrative
- Change e crisis management
- Utilizzo avanzato MS Office

OBIETTIVI CONSEGUITI

- Risoluzione dei problemi in modo creativo: - Risoluzione di problemi relativi ai prodotti attraverso test degli utenti.
- Comunicazione efficace - Approfondimento e monitoraggio degli ordini attesi dal tribunale e della corrispondenza degli avvocati delle parti avverse.
- Competenze informatiche - Utilizzo di Microsoft Excel per sviluppare fogli elettronici per il monitoraggio

06/2006 - 06/2020

TELEPERFORMANCE | Taranto, TA

Team leader telecomunicazioni

- Definizione dei requisiti e degli ambiti, allocazione delle risorse e pianificazione delle scadenze allo scopo di soddisfare e superare le aspettative dei clienti.
- Supervisione e motivazione dei team assegnati al progetto allo scopo di promuovere la collaborazione tra colleghi e mantenerli concentrati e produttivi.
- Creazione e utilizzo di sistemi di report al fine di mantenere i clienti e il management costantemente aggiornati sui progressi del progetto.
- Ottimizzazione dei processi in uso, implementando i feedback di clienti e dipendenti.
- Promozione di un dialogo propositivo, rispettoso e aperto al confronto in grado di tenere conto delle specificità dell'interlocutore sia che si tratti di colleghi, superiori o clienti.
- Ottima gestione del carico di lavoro e delle relazioni professionali, rispondendo con calma ed equilibrio anche alle situazioni lavorative più impegnative.

01/2002 - 05/2006

avv. Enrico de Francesco | Taranto, TA

segretaria in uno studio legale

- Pronta comprensione di istruzioni, feedback, domande e richieste grazie alla capacità di ascoltare attentamente il proprio interlocutore ed elaborare rapidamente risposte o azioni efficaci.
- Gestione accurata e puntuale della contabilità e delle scadenze fiscali obbligatorie, garantendo non solo precisione e ordine nei conti aziendali ma anche nella corretta archiviazione della documentazione.
- Uso professionale di "ViaLibera" per lo svolgimento della gestione totale dello studio garantendo massima precisione e competenza.
- Promozione di un dialogo propositivo, rispettoso e aperto al confronto in grado di tenere conto delle specificità dell'interlocutore sia che si tratti di colleghi, superiori o clienti.
- Analisi di priorità e criticità con l'obiettivo di identificare tempestivamente le migliori soluzioni ai problemi prediligendo un approccio cooperativo e pragmatico.
- Ottima gestione del carico di lavoro e delle relazioni professionali, rispondendo con calma ed equilibrio anche alle situazioni lavorative più impegnative.

07/2001 - 12/2002

SEIKO | Taranto, TA

addetta alle vendite / responsabile promoter

- Utilizzo di gestionali e/o software per la catalogazione della merce e l'aggiornamento dell'inventario.
- Allestimento di angoli promozionali, spazi espositivi, vetrine e ambienti del punto vendita secondo le linee guida stabilite dal responsabile o dall'azienda produttrice.
- Controllo periodico del buon funzionamento di strumenti e attrezzature di lavoro e segnalazione ai responsabili di eventuali anomalie.
- Cura degli spazi di vendita secondo procedure di igiene, pulizia e riordino degli ambienti di lavoro.
- Ascolto delle esigenze del cliente e proposta dei prodotti più adatti in base ai bisogni specifici e secondo tecniche appropriate di vendita e comunicazione.
- Illustrazione al cliente delle principali caratteristiche dei prodotti in vendita anche tramite l'utilizzo di appositi sistemi informativi gestionali.
- Assistenza al cliente durante le fasi di acquisto in negozio e online.
- Assistenza al cliente durante le fasi di acquisto dei prodotti garantendo

dell'inventario.

CERTIFICAZIONI

- Responsabile di sicurezza in possesso di certificazione per gestione personale, per comunicazione di marketing, per compilazione documenti contabili (GM, GAme Plane);
- Responsabile di sicurezza in possesso di certificazione di analista della qualità dei call center.
- responsabile di sicurezza per le normative covid 19.

INFORMAZIONI AGGIUNTIVE

Sono una persona dinamica, tenace ed intraprendente. Mi piace scoprire sempre cose nuove ed aggiornarmi periodicamente su tutto ciò che concerne i miei titoli.

Ho frequentato e superato a pieni voti un'infinità di corsi che mi hanno permesso di raggiungere sempre i miei obiettivi professionali, garantendo i profitti economici e qualitativi richiesti.

DATA DI NASCITA

30 agosto 1982

un'ottima shopping experience.

09/2000 - 12/2000

Wanted Arianna | Taranto, TA

Commessa di negozio di abbigliamento

- Completamento delle operazioni di pulizia, immagazzinamento e organizzazione delle aree di vendita assegnate e gestione del magazzino.
- Gestione dei pagamenti in contanti o tramite carta di credito/debito.
- Risposta alle domande e alle richieste della clientela con rapidità ed efficienza.
- Raggiungimento degli obiettivi di vendita e fidelizzazione della clientela.
- Ascolto delle esigenze e dei desideri dei clienti al fine di identificare e raccomandare i prodotti a loro più adatti.
- Assistenza ai clienti durante la registrazione ai programmi fedeltà del punto vendita illustrando i principali vantaggi.
- Conoscenza aggiornata dei prodotti in vendita, delle modalità di pagamento e degli standard di sicurezza.
- Disimballaggio, esposizione e promozione dei nuovi prodotti su espositori accattivanti e ben organizzati al fine di ottimizzare le vendite promozionali.
- Dimostrazione dell'utilizzo dei prodotti evidenziandone le specifiche caratteristiche e reindirizzando eventuali obiezioni verso gli aspetti positivi dell'articolo in questione.
- Monitoraggio dei clienti al fine di identificare minacce alla sicurezza, facendo rapporto ai supervisori quando necessario.

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

università degli studio di Baria | Taranto

laureanda: economia aziendale

08/2019

corso amministratore condominiale | APACI

amministratore condominiale: Corso Amministratore di condominio on line abilitante

- Abilitazione con il massimo dei voti.
- Formazione continua semestrale con aggiornamenti inerenti alla professione.

07/2001

I.T.C.S. V. BACHELET | Taranto

ragioneria amministrativo contabile informatico: ragioneria

- Corso di formazione in contabilità aziendale;
- Diploma in ragioneria 70/100
- Formazione continua per la gestione del personale con aggiornamenti di nuove strategie per il raggiungimento degli obiettivi prefissati da tutte le aziende con alla base la serenità e la motivazione del personale;
- Abilitazione nella contabilità.

LINGUE

Italiano: Madrelingua

Inglese:

Base

A2

Francese:

Principiante

A1

Autorizzo il trattamento dei dati personali contenuti nel mio CV ex art. 13 del decreto legislativo 196/2003 e art. 13 del regolamento UE 2016/679 sulla protezione dei singoli cittadini in merito al trattamento dei dati personali

Mario Francesco Fedele