

INFORMAZIONI PERSONALI



LAURA FILOGAMO

Via Giuseppe Saragat, 3
Castellammare del Golfo (TP), Italia
Telefono: 3455112488
E-Mail: laura.filogamo@libero.it
Data di nascita: 23/01/1991
Nazionalità: Italiana
Sesso: Femminile

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

- 2016 – in corso Progettazione e gestione dei sistemi turistici presso Università degli studi di Bergamo, Bergamo (Italia)
- 2010 – 2016 Laurea Triennale in Scienze del turismo (L_15) presso Università degli studi di Palermo, Palermo (Italia)
- 2005 – 2010 Diploma di Perito Turistico presso I.I.S.S. Istituto tecnico turistico "Piersanti Mattarella", Castellammare del Golfo (Italia)
Votazione: 85/100

ESPERIENZA PROFESSIONALE

Luglio 2019 - Agosto 2019 Tirocinio curricolare:

La Rotta dei Fenici, Selinunte (Italia)

Attività di gestione e management riguardanti:

- sviluppo turistico territoriale;
- organizzazione di eventi aggregativi;
- organizzazione di itinerari culturali;

- progettazione e gestione di progettualità regionali, nazionali e internazionali.

Settembre 2014 – Ottobre 2014 Volontariato nel comparto turistico:

Osservatorio sul Turismo delle Isole Europee (OTIE) - Le Vie dei Tesori_ VIII Edizione, Palermo (Italia):

- supervisione dei tirocinanti addetti al call center;
- supporto nella diffusione delle informazioni e nella gestione delle prenotazioni relative sia ai singoli privati che a istituti scolastici;
- vendita biglietti per la partecipazione alla manifestazione.

Settembre 2013 – Novembre 2013 Tirocinio curricolare:

Osservatorio sul Turismo delle Isole Europee (OTIE) - Le Vie dei Tesori VII Edizione, Palermo (Italia).

Attività di call center finalizzata a:

- erogazione di informazioni; gestione di prenotazioni;
- organizzazione di itinerari culturali per istituti scolastici;
- somministrazione di questionari statistici ai partecipanti;
- monitoraggio ai fini statistici di arrivi e presenze turistiche.

ALTRE ESPERIENZE

Maggio 2024 – in corso Collaborazione con ente privato per la vendita di gestionale

In questa esperienza lavorativa ho collaborato per la vendita di un applicativo nell'ambito della ristorazione/catering.

In particolare ho preso parte alle seguenti attività:

- gestione degli incontri mirati alla formazione riguardo le funzionalità dell'applicativo di gestione;
- coordinamento con il team di lavoro per predisporre le attività da svolgere;
- pianificazione degli incontri diretti con il cliente (mirati principalmente alla vendita del prodotto);
- gestione dei servizi di assistenza funzionale diretta con il cliente;
- gestione di attività di business;
- analisi e ricerca delle aree territoriali conformi alla ricerca della clientela al fine di procedere con la vendita del prodotto.

Gennaio 2024 – Giugno 2024 Collaborazione con ente privato per gestione e-commerce.

In questa esperienza lavorativa ho collaborato alla gestione di un e-commerce specializzato per la vendita di prodotti alimentari bio.

In particolare ho preso parte alle seguenti attività:

- analisi delle funzionalità messe a disposizione dalla web application;
- interazione e coordinamento con il team di lavoro per la gestione dell'attività di business;
- gestione delle campagne di vendita tramite e-commerce;
- gestione delle relazioni dirette con i clienti (sia italiani che stranieri);
- pianificazione settimanale per definire lo stato di avanzamento delle attività con l'ente;
- report e analisi dei dati di vendita.

COMPETENZE TECNICHE

Conoscenze informatiche:

Ottima padronanza degli strumenti Microsoft Office, Microsoft Excel e Microsoft PowerPoint

COMPETENZE PERSONALI

Lingua madre

Italiano

Lingue straniere

Inglese

Spagnolo

COMPRESIONE		PARLATO		PRODUZIONE SCRITTA
Ascolto	Lettura	Interazione	Produzione orale	
B2	B2	B1	B1	B2
B1	B1	B1	B1	B1

Competenze digitali

AUTOVALUTAZIONE				
ELABORAZIONE DELLE INFORMAZIONI	COMUNICAZIONE	CREAZIONE DI CONTENUTI	SICUREZZA	RISOLUZIONE DEI PROBLEMI
Utente autonomo	Utente autonomo	Utente autonomo	Utente autonomo	Utente autonomo

Competenze comunicative

Ottime competenze comunicative acquisite durante il corso di studi

Ottime capacità di dialogo con la clientela acquisita durante il tirocinio e le successive esperienze presso il call center per la manifestazione "Le Vie dei Tesori" a Palermo

Ottima capacità di ascolto e predisposizione al confronto di opinioni acquisita durante il tirocinio e le successive esperienze durante gli anni universitari

Competenze organizzative e gestionali

Ottime competenze organizzative acquisite durante le mie esperienze di tirocinio e durante il mio percorso di studi

Ottime capacità organizzative e di lavoro in team.

Buone capacità di organizzare autonomamente il lavoro, definendo priorità e assumendo responsabilità in relazione all'esecuzione del lavoro

Buona flessibilità nella gestione degli obiettivi in ambienti dinamici e complessi grazie anche alla capacità di problem solving

Capacità di interpretazione ed elaborazione analitica dei dati.

Inoltre, nel corso delle mie esperienze lavorative ho sviluppato buone competenze nell'analisi dei processi ad hoc per ogni applicativo gestito. Ho sviluppato buone competenze di gestione dei servizi relativi all'assistenza con il cliente.

Riesco a gestire le relazioni e la comunicazione col cliente in modo corretto, al fine di soddisfarne al meglio le esigenze esposte, studiarne il business, ricercare soluzioni customizzate e fornirne il supporto necessario.

Ho appreso buone doti di comunicazione e predisposizione ai rapporti interpersonali, riconosciute dal cliente, dai miei superiori e dal gruppo di lavoro.

Sono ben predisposta al lavoro di gruppo, ho senso di responsabilità e spirito di iniziativa.

Ho imparato in modo autonomo a saper gestire situazioni problematiche e di escalation e ad anticipare le criticità.

Sono in grado in modo autonomo di consegnare i deliverable assegnati sempre secondo la qualità e rispetto dei tempi.

Patente di guida B

ULTERIORI INFORMAZIONI

Diponibilità a trasferte di breve/lunga durata.

Flessibilità sugli orari lavorativi.

Sono disposta a seguire corsi di formazione e stage soprattutto finalizzati all'inserimento lavorativo per migliorare le mie conoscenze e competenze sia tecniche che linguistiche, nonché volti all'apprendimento di nuovi strumenti informatici.

Trattamento dei dati personali

Autorizzo il trattamento dei dati e delle informazioni personali contenuti nel mio curriculum vitae ai sensi e per gli effetti del D. Lgs. 196/2003, come modificato dal D. Lgs. 101/2018, e del Regolamento UE 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali.

