

# Barbara Spica

Nata a Milano 15/07/1975

## CONTATTI

📍 Via F. Turati, 5, 20019, Settimo Milanese, MI

☎ 335-6336547

✉ Barbara.spica@telecomitalia.it

## PROFILO PROFESSIONALE

Impiegata con pluriennale esperienza nella gestione del Cliente

## CAPACITÀ E COMPETENZE

- Capacità di gestione del tempo
- Predisposizione al lavoro di squadra
- Orientamento al cliente
- Pensiero analitico e capacità di problem solving
- Capacità comunicative e relazionali
- Forte motivazione e attitudine propositiva
- Capacità di ascolto attivo
- Capacità organizzative e di pianificazione



## ESPERIENZE LAVORATIVE E PROFESSIONALI

### Ufficio conciliazioni TIM Spa - Milano, MI

06/2018 ad oggi

Nell'ambito del settore Caring ho iniziato a svolgere attività di supporto commerciale per i conciliatori di Tim. Dal novembre 2020, dopo aver svolto il corso di formazione, ho conseguito attestato di Conciliatore. Attualmente svolgo attività di Conciliatrice per Tim per istanze presentate dai clienti al Corecom o alle Associazioni dei Consumatori, nonché di supporto commerciale per i legali interni ed esterni per conciliazioni di secondo grado.

### Ufficio Reclami TIM Spa - Milano, MI

07/2005-6/2018

Nell'ambito del customer care ho svolto attività esclusiva di post vendita commerciale e gestione reclami.

### Ufficio Agevolazioni Tim Spa - Milano, MI

9/1998 - 06/2005

Nell'ambito del customer care mi sono dedicata alla gestione dei clienti con particolari agevolazioni nell'ambito della telefonia mobile.

### Operatore call center TIM Spa - Milano, MI

9/1997 - 9/1998

Operatrice di call center part-time e full time per gestione clienti sia inbound sia outbound, Lavorazioni back office commerciali, amministrative e gestioni reclami.



## ISTRUZIONE E FORMAZIONE

### Diploma: Ragioneria

Istituto Tecnico Commerciale Nicola Moreschi - Milano, 07/1996

Diploma conseguito con votazione di 44/60

Corso post diploma: Office Automation 09/1996-06/1997

CAPAC Milano