



Curriculum vitae

INFORMAZIONI PERSONALI **Grassani Antonella**

**ESPERIENZA
PROFESSIONALE**



Sesso Femminile | **Data di nascita** 27/02/1986 | **Nazionalità** Italiana

01/02/2019 – alla data attuale

Segretaria di Studio medico
Centro Odontoiatrico Iacovone (Matera)

15/10/2017– 01/02/2019

Cassiera e responsabile di reparto

Villabebè, Matera (Italia)

Responsabile cassa.

Procedura di apertura e di chiusura della cassa, attività di incasso, gestione del contante o i pagamenti con bancomat e carte di credito. Confezionamento della merce in uscita. Prima gestione dei reclami.

Responsabile di reparto

Gestione del reparto alimentare. Sistemazione dei prodotti a scaffale, controllo delle scadenze, gestione del magazzino. Aiuto nel consigliare in modo professionale la clientela nella ricerca del prodotto giusto.

18/01/2017–13/10/2017 **Operatore outbound - Commessa Vodafone**

Datacontact, Matera (Italia)

- Gestione chiamate a scopo commerciale;
- Promozione e vendita articoli e servizi;
- Descrizione prodotti e servizi;
- Elaborazione dati clienti in corso di telefonata;
- Sottoscrizione contratti telefonici.

30/08/2016–20/01/2017 **Banconista per panificio**

Martino, Il forno nei sassi, Matera (Italia)

Lavoro come banconista presso il Forno nei sassi.

Servire al banco, uso della cassa e del pos, chiusura cassa.

Gestione ordinazioni, aiuto in laboratorio, confezionamento biscotti, pulizia del laboratorio e del locale commerciale.

30/07/2015–31/12/2015 **Formazione e supporto utilizzo software - Addetta a funzioni amministrative**

Utilizzatore : Intema Sanità - Gruppo Dedalus., Potenza (Italia)

Conoscenza e uso della soluzione software Contenti per la fatturazione elettronica adottata dall'Azienda Sanitaria Locale di Matera.

Formazione del personale ASM nelle diverse fasi del processo di fatturazione passiva: accettazione, verifica e riscontro, contabilizzazione e liquidazione.

Formazione del Personale ASM sull'utilizzo delle funzionalità dell'applicativo Contenti per la gestione della fatturazione elettronica.

Curriculum vitae

Grassani Antonel

Tutor per il personale afferente ai vari uffici interessati alla gestione delle fatture elettroniche.
Lavoro di registrazione e contabilizzazione delle fatture elettroniche ricevute dall' Azienda Sanitaria Locale di Matera.

Uso del computer e degli applicativi di calcolo.

Competenze contabili per controllo e corrispondenza degli ordini alle fatture.

Controllo ordini e bolle associate.

07/2015–07/2015 **Educatrice comunità per minori**

Casa Memole - Cooperativa il Cerchio aperto, Matera (Italia)

Tirocinio di affiancamento come educatrice seguendo tutte le fasi della giornata dei minori di diverse nazionalità ospiti della cooperativa: attività di cura, attività educative, attività formative e di socializzazione- integrazione.

30/06/2014–31/12/2014 **Operatore Help Desk -2° Livello TD- C.C.N.L. applicato: Industria Metalmeccanica Confindustria. Assistenza tecnica alle Biglietterie Trenitalia e alla Agenzie di viaggio clienti convenzionate con Trenitalia** Randstad S.p.a., Matera (Italia)

Assistenza tecnica e normativa alle Biglietterie Trenitalia e alla Agenzie di viaggio clienti convenzionate con Trenitalia.

Utilizzo software di posta elettronica, software centralino telefonico Avaya, software Remedy per gestione e smistamento delle diverse problematiche dei clienti.

11/07/2013–30/06/2014 **Operatore Help Desk -2° Livello TD- C.C.N.L. applicato: Industria Metalmeccanica Confindustria. Assistenza tecnica alle Biglietterie Trenitalia e alla Agenzie di viaggio clienti convenzionate con Trenitalia** Indra S.p.a., Matera (Italia)

Assistenza tecnica e normativa alle Biglietterie Trenitalia e alla Agenzie di viaggio clienti convenzionate con Trenitalia.

Utilizzo software di posta elettronica, software centralino telefonico Avaya, software Remedy per gestione e smistamento delle diverse problematiche dei clienti.

03/2013–04/2013 **Progettista Percorsi formativi, tutor didattico**

Centro di preparazione Scolastica ed Universitaria, Matera (Italia)

Autonomia nell'organizzare il lavoro, definendo priorità e assumendo responsabilità, rispettando le scadenze e gli obiettivi prefissati.

Progettazione e pianificazione di percorsi formativi finanziati.

Utilizzo diversi applicativi del pacchetto office; in particolare: uso del computer/gestione file; elaborazione testi; foglio elettronico; reti informatiche/internet.

Utilizzo software di posta elettronica e software per l' elaborazione delle fatture.

05/2012–02/2013 **- Addetta a funzioni di segreteria e coordinamento– settore: Centri di Formazione Professionale**

Organismo di mediazione: Camera di Conciliazione Nazionale, Matera (Italia)

Capacità di gestione e organizzazione dell' accoglienza, dei flussi di informazioni in entrata ed uscita.
Registrazione protocollo e archivio dei documenti.

Redazione di documenti, organizzazione di trasferte, riunioni ed eventi.

Cura del processo di selezione del personale: dalla ricerca, selezione e valutazione dei candidati, all'inserimento in una posizione lavorativa.

Compilazione Nota spese ed utilizzo software per le fatture.

- 01/2012–05/2012 **Progettista di percorsi formativi sulla mediazione civile e commerciale**
Organismo di Mediazione: Camera di Conciliazione Nazionale, Matera (Italia)
Autonomia nell'organizzare il lavoro, definendo priorità e assumendo responsabilità rispettando le scadenze e gli obiettivi prefissati.
Progettazione e pianificazione di percorsi formativi finanziati .
Utilizzo diversi applicativi del pacchetto office; in particolare: uso del computer/gestione file; elaborazione testi; foglio elettronico; reti informatiche/internet.Utilizzo software di posta elettronica e software per l' elaborazione delle fatture.

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

- 25/05/2017–25/05/2017
Idoneità concorso pubblico per titoli e prova scritta per il reclutamento di N. 1
"SPECIALISTA SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI".
- 18/12/2015–18/12/2015 **L'assistenza multiculturale nei servizi sanitari**
Azienda Sanitaria Locale Matera, Matera (Italia)
- 12/12/2015–12/12/2015 **Responsabilità deontologica dell'assistente sociale**
Azienda Sanitaria Locale Matera, Matera (Italia)
- 02/12/2015–02/12/2015 **I disturbi dello spettro autistico: interventi psicologici**
Azienda Sanitaria Locale Matera, Matera (Italia)
- 23/10/2015–23/10/2015 **L'integrazione dell'immigrato nella comunità.**
Azienda Sanitaria Locale Matera, Matera (Italia)
- 12/06/2015 **L'intervento psicologico sulle donne vittime di violenza domestica**
Azienda Sanitaria Locale Matera, Matera
- 24/04/2015 **Linee operative per l'istituzione di Sportelli e/o Centri di ascolto per le donne**
Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali - Ufficio della Consigliera Regionale di Parità - Regione Basilicata - Dipartimento attività produttive, politiche del lavoro innovazione e tecnologia, Matera (Italia)
- 28/03/2015 **Bambini, ragazzi e giovani: il futuro di Matera**
Associazione Atlante Onlus in collaborazione con il Comune di Matera, Matera (Italia)
- 12/12/2014 **Ordinamento della professione di Assistente sociale : novità e prospettive future**
Ordine degli Assistenti sociali della Basilicata, Matera (Italia)
- 07/08/2014–01/10/2014 **Idoneità per "Richiesta di disponibilità per il reclutamento di un contingente di 300 operatori sociali/esperti ratione materiae in materia assistenziale di competenza delle Unità Operative Complesse/Unità Operative Semplici territoriali INPS".**
Istituto Nazionale della Previdenza Sociale - INPS, Matera (Italia)

Assistente Sociale

- 14/05/2014 **I Rifugiati:immigrati speciali tra gli altri. Aspetti psicologici** Ageforma, Matera (Italia)
- 04/04/2014 **La normativa. Storia e attualità**
Ageforma, Matera (Italia)
- 03/04/2014 **LA DONNA E LA FAMIGLIA: nascere e crescere in realtà socioculturali diverse. L'accoglienza della donna straniera nei nostri servizi territoriali**
Ageforma, Matera (Italia)
- 10/05/2013 **Ritornare per ricominciare. Il ritorno Volontario assistito : la Rete RIRVA e i progetti che attuano la misura con il co-finanziamento del Fondo Rimpatri 2011 e del Ministero dell'Interno**
Ageforma, Matera (Italia)
- 05/2013–06/2013 **Giustizia Riparativa e Mediazione Penale - EVENTO REGIONALE"** (durata 20 ore) inserito nel Catalogo Regionale della Formazione Congiunta del Personale per l'inclusione sociale e lavorativa
Ageforma, Matera (Italia)
- 03/2013–04/2013 **"Tecniche di progettazione integrata degli interventi di inclusione"** (durata 20 ore) inserito nel Catalogo Regionale della Formazione Congiunta del Personale per l'inclusione sociale e lavorativa
Ageforma, Matera (Italia)
- 12/12/2012 **VOLONTARIATO in Esecuzione Penale Esterna ... Solidarietà a ridosso**
Ministero della Giustizia - Dipartimento dell'Amministrazione Penitenziaria Provveditorato Regionale della Basilicata - Ufficio di Esecuzione Penale Esterna - Potenza, Matera (Italia)
- 04/2012 **Mediatore Civile e Commerciale**
Camera di Conciliazione Nazionale srl, Matera (Italia)
- 12/2011 **Corso di Alta Formazione in Esperto dei processi formativi**
Ifor S.a.s., Matera (Italia)
Corso di Alta formazione (900 ore).
Stage (300 ore) sostenuto presso l'Università di Macerata, Centro per l'E-Learning e la Formazione Integrata(CELF).
- 15/09/2011–15/09/2011 **Idoneità a "Selezione pubblica n. 2 Assistenti Sociali"** assistente sociale
Comune di Bernalda, Bernalba (Italia)
- 31/01/2011 **Esame di Stato Assistente Sociale**
Università di Pisa, Pisa (Italia)
Iscrizione nella sezione B dell'albo Regionale per assistenti sociali della Basilicata al n.474/B con anzianità 31/01/2011.

09/2005–05/2010 Laurea triennale in Scienze Politiche indirizzo “Servizio Sociale”

Università di Pisa, Pisa (Italia)

Laurea triennale in Scienze Politiche indirizzo Servizio Sociale conseguita presso l' Università di Pisa il 18/05/2010.

Voto 105/110.

Tesi di laurea: L' adozione del minore disabile: il percorso giuridico e le difficoltà oggettive.

- Tirocinio universitario presso le ASL5 di Matera "ufficio A.D.I."(180 ore);

- Tirocinio universitario presso le ASL5 di Pisa "settore disabilità minorile" (120 ore).

07/07/2005 Maturità classica

Liceo Classico E. Duni, Matera (Italia)

Voto 78/100

COMPETENZE PERSONALI

Lingua madre italiano

Lingue straniere

inglese

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

Livelli: A1 e A2: Utente base - B1 e B2: Utente autonomo - C1 e C2: Utente avanzato
[Quadro Comune Europeo di Riferimento delle Lingue](#)

Competenze comunicative

Vivere e lavorare con altre persone, in ambiente multiculturale, occupando posti in cui la comunicazione è importante. Capacità di gestire le situazioni critiche e complesse anche grazie al lavoro in équipe e/o team.

Usare lo strumento della comunicazione per costruire alleanze e collaborazioni indispensabili alla risoluzione dei conflitti e alla promozione dei diritti dei cittadini, infine, è quello che svolgo all'interno dell'associazione, di cui faccio parte, Diritti di cittadinanza.

Competenze organizzative e
gestionali

diverse esperienze formative e soprattutto lavorative sopra elencate nelle quali mi è sempre stato richiesto di gestire, autonomamente, le diverse attività rispettando le scadenze e gli obiettivi prefissati. Abituata a lavorare per obiettivi, e a lavorare in situazioni di stress .

Esperienza nella gestione di relazioni con il pubblico/utente con manifeste problematiche e difficoltà Buona capacità di ascolto e costruzione di relazione empatica con l' utente/ cliente del servizio.

Competenze digitali

Utilizzo diversi applicativi del pacchetto Office; in particolare uso del computer/gestione file;

elaborazione testi; foglio elettronico; reti informatiche/internet.

Utilizzo software di posta elettronica e software per elaborazione delle fatture, software centralino telefonico avaya, software per gestione chiamate remedy.

Patente di guida

B

ULTERIORI INFORMAZIONI

Automunita

Trattamento dei dati personali

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196

"Codice in materia di protezione dei dati personali.