

## INFORMAZIONI PERSONALI

## De Angelis Sabina

📍 Via Jacopo Facciolati, 48, 35126 Padova (Italia)

☎ (+39) 335 6330571

✉ sda.butterfly@outlook.it

Sesso Femminile | Data di nascita 20/01/1972

ESPERIENZA  
PROFESSIONALE

14/07/2016–alla data attuale

**Formatore**

CESAR SRL, ente di formazione accreditato dalla Regione Veneto e inserito nel sistema di Confartigianato di Vicenza, Vicenza (Italia)

In ambito:

- valutazione e gestione del rischio Stress Lavoro Correlato

01/04/2012–alla data attuale

**Formatore**

IPSlab srl, Vicenza (Italia)

In ambito:

- gestione dell'elemento umano nelle organizzazioni anche per la salute e sicurezza sul lavoro;
- valutazione e gestione del rischio Stress Lavoro Correlato

01/10/2012–alla data attuale

**Controller**

Telecom Italia Spa, Padova (Italia)

In ambito **Service Center Real Estate**. Oggi l'attività è focalizzata sul supporto gestionale, fiscale e amministrativo dell'attività di Property & Maintenance sul complesso immobiliare di Telecom Italia nell'ambito del territorio Nord Est (Trentino A.A., Friuli V.G., Veneto, Emilia R., Marche e Umbria), nonché redazione di sintesi e presentazioni per il responsabile di Territorio.

01/01/2010–30/09/2012

**Controller**

Telecom Italia Spa, Padova (Italia)

In ambito **Commercial Planning** nella funzione **Operation Domestic Market Consumer**. L'attività era finalizzata a fornire al Top Management gli strumenti utili al monitoraggio dei principali indicatori di business e alla valutazione delle scelte strategiche di breve-medio periodo. In particolare consisteva nel:

1. monitorare l'andamento dell'acquisizione di nuovi clienti e/o vendita servizi nella fascia di clientela Consumer, rispetto agli obiettivi prefissati dal piano industriale.
2. redigere analisi finalizzate a supportare il Top Management nelle valutazioni strategiche, per il perfezionamento delle azioni da intraprendere volte alla realizzazione degli obiettivi aziendali.

Nel dettaglio, venivano prodotti report che evidenziavano, per ciascuna grandezza monitorata:

- lo stato di avanzamento rispetto agli obiettivi di budget con visione settimanale, mensile e progressiva annua;
- l'andamento temporale e confronto pari periodo con l'anno precedente;
- analisi a consuntivo quali a titolo di esempio: analisi della penetrazione dell'acquisizione clienti sulla popolazione residente, analisi market share, analisi churn, ecc.

La reportistica evidenziava l'andamento delle performance a diversi livelli di dettaglio:

- macro dell'intera divisione Consumer a totale Italia;
- di canale di vendita;

- di territorio;
- di rete di vendita interno: Middle Management o singolo venditore;
- micro per singolo punto di vendita.

01/09/1999–31/12/2009

**Controller**

Telecom Italia Spa, Padova (Italia)

In ambito **Commercial Planning** nella funzione **Operation Domestic Market Consumer** limitatamente all'area territoriale **Nord Est** (Trentino A.A., Friuli V.G., Veneto).

Per quanto riguarda il ruolo e le mansioni vale quanto scritto sopra, con l'unica limitazione al territorio monitorato. Durante questo periodo sono state sviluppate diverse esperienze che hanno affinato diverse capacità.

Attraverso il:

1. contatto quotidiano con il Middle Management,
2. feed-back con la rete di vendita interna (coordinatori e venditori),
3. feed-back con la rete di vendita esterna (imprenditori privati) in occasioni di periodici incontri,
4. collaborazione con il supporto alla vendita interno,

è stato analizzato appieno il business, sono state individuate varie criticità gestionali e propositi correttivi per migliorare i processi che portano alla realizzazione degli obiettivi prefissati.

Nello specifico sono state affinate le seguenti capacità:

- definizione-formulazione di obiettivi di breve-medio periodo a diversi livelli (macro, di territorio, di canale di vendita, del singolo venditore).
- consuntivazione.
- analisi quantitative delle performance: analisi temporali e di scostamento verso obiettivi.
- analisi economiche-reddituali della rete di vendita esterna finalizzate ad accertare la sostenibilità economica del business. Le analisi prevedevano una stima dei ricavi e dei costi sulla base delle performance realizzate nel periodo monitorato, valorizzate, ove i dati non erano disponibili con certezza (contabilità), a standard.
- gestione del piano d'incentivazione rete di vendita interna.
- analisi di sostenibilità economica nell'apertura di nuovi negozi.
- supporto operativo al Middle Management nei momenti istituzionali con la realizzazione di presentazioni.
- partecipazione alla realizzazione, con successiva cura e implementazione, di un sito WEB interno finalizzato alla pubblicazione dei dati e dei risultati delle attività sopra menzionate. Il sito era rivolto al personale interno all'azienda e le informazioni, visibili dagli utilizzatori con diversi livelli di accesso a seconda del ruolo svolto, erano rese pubbliche in modalità interattiva.

20/11/1995–31/08/1999

**Addetto specialista**

Telecom Italia Spa, Mestre Venezia (Italia)

In ambito **Customer Care Consumer**. L'attività è stata finalizzata:

- per circa un anno, all'assistenza telefonica al cliente esterno privato. Durante questo periodo sono state sviluppate capacità relazionali rivolte alla cura del cliente (comunicazione, ascolto problem solving);
- per circa 3 anni, alla gestione frodi su linea telefonica. Durante questo periodo è stata affinata l'attitudine alla cura del cliente in situazione di elevata criticità gestionale (frode, sospensione linea, gestione tecnico-amministrativa del problema, organizzazione).

**ISTRUZIONE E FORMAZIONE**

03/03/2011–01/04/2016

**Laurea di Primo Livello in Comunicazione, Media e Pubblicità presso la Facoltà di Scienze della Comunicazione**

Livello 6 QE/Q

UTIU Università Telematica Internazionale Uninettuno, Roma (Italia)

Votazione **110 su 110 e lode**

Tesi: *Positive Teller in Telecom Italia Spa. Un passo "emotivo" verso la social organization*

01/10/1991–04/04/1998

**Diploma di laurea in Economia Aziendale presso la Facoltà di Economia**

Livello 7 QEQ

Università degli Studi Cà Foscari, Venezia (Italia)

Votazione **101 su 110**

Tesi: *L'Encounter in un sistema di produzione a "distanza": Il caso Assistenza Clienti in Telecom Italia Mobile"*

11/09/1986–31/07/1991

**Diploma di Ragioniere Perito Commerciale e Programmatore**

Livello 4 QEQ

I.T.COMM. E GEOM. S. "G. Maddalena", Adria (Italia)

Votazione **58 su 60**

**COMPETENZE PERSONALI**

Lingua madre italiano

Altre lingue

	COMPRESIONE		PARLATO		PRODUZIONE SCRITTA
	Ascolto	Lettura	Interazione	Produzione orale	
inglese	B2	B2	B2	B2	B2
Certificato di completamento Corso di Inglese (60 ore). Livello Intermedio 4.5 Council of Europe B2					
francese	A1	A1	A1	A1	A1
spagnolo	A1	A1	A1	A1	A1

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**

Attraverso l'esperienza lavorativa svolta, nonché esperienze di volontariato e attività sportive/sociali sono state sviluppate le seguenti capacità:

- **Intelligenza sociale:** capacità di recepire e interpretare correttamente, nei contenuti, nelle motivazioni e negli atteggiamenti, le aspettative dell'interlocutore. Attraverso una sensibile capacità di ascolto, risulta naturale l'intuito e l'interesse a capire persone e situazioni. Vi è una forte predisposizione all'empatia.
- **Cura del cliente:** capacità di recepire e anticipare le esigenze dei clienti interni ed esterni puntando alla massimizzazione del valore offerto e percepito.
- **Collaborazione/Integrazione:** attraverso un ascolto attivo, è sviluppata la capacità di contribuire al raggiungimento di risultati comuni in uno spirito di interesse e collaborazione verso gli altri.
- **Innovazione e creatività:** capacità di generare e promuovere nuove modalità nel risolvere i problemi, esplicitando soluzioni alternative e punti di vista originali.

**Competenze organizzative e gestionali**

Attraverso l'esperienza lavorativa svolta sono state affinate le seguenti capacità:

**PROBLEM SOLVING**

- **Analisi e approfondimento:** inclinazione ad approfondire i problemi con rigore e completezza, puntando a scomporre, estrapolare e valutare le variabili in gioco al fine di giungere alla soluzione attraverso un processo progressivo, sequenziale, step by step.
- **Pragmatismo:** inclinazione ad individuare immediatamente il "nocciolo" dei problemi per fornire soluzioni concrete, rapide e realistiche.
- **Visione strategica:** capacità di individuare le linee guida utili a sviluppare azioni di lungo termine, sapendo traguardare anche le azioni di breve periodo alle priorità strategiche.
- **Apertura mentale:** inclinazione ad adattarsi tempestivamente a diverse situazioni anche inattese.

Disponibilità e flessibilità al cambiamento accogliendo contributi altrui. Disponibilità al confronto.

**REALIZZATIVO/GESTIONALI**

- **Decisione:** capacità di operare scelte, anche in carenza di tempo e di informazioni, mantenendo la responsabilità delle conseguenze causate dalle decisioni prese.
- **Iniziativa:** inclinazione ad influenzare preventivamente gli eventi piuttosto che reagire a posteriori, prendendo iniziative con autonomia, senza sollecitazioni o input precisi, cogliendo e sviluppando le opportunità presenti nel contesto.
- **Energia realizzativa:** spiccata tensione al raggiungimento degli obiettivi, con sistematicità, costanza, determinazione, impatto, energia, dinamismo.
- **Programmazione/Organizzazione:** inclinazione a formulare, impostare, gestire progetti-programmi individuando priorità, schematizzando dati e processi a disposizione ed utilizzando efficacemente le risorse disponibili.
- **Coordinamento:** capacità di gestire attività/gruppi/strutture/processi orientandone i risultati in una logica di insieme, definendo priorità, piani, azioni al fine del raggiungimento dell'obiettivo previsto.
- **Ottimizzazione rapporto costi-benefici:** spinta al miglioramento continuo, attraverso il controllo delle risorse disponibili e contenimento dei costi.

Competenza digitale

AUTOVALUTAZIONE				
Elaborazione delle informazioni	Comunicazione	Creazione di Contenuti	Sicurezza	Risoluzione di problemi
Utente autonomo	Utente avanzato	Utente autonomo	Utente autonomo	Utente autonomo

[Competenze digitali - Scheda per l'autovalutazione](#)

ULTERIORI INFORMAZIONI

Corsi di formazione

Attestati di partecipazione a:

- corso di aggiornamento di 8 ore del 26/05/2016 su **AGE MANAGEMENT: AUMENTO DELL'ETA' ANAGRAFICA IN AZIENDA E VALORIZZAZIONE DELLE PERSONE** tenuto da CISL Veneto in collaborazione con LISASERVIZI Sicurezza Ambiente Acustica (Organismo di formazione accreditato Regione Veneto n 4273).
- seminario del 06/05/2016 dal titolo: **PROGETTO CCM PIANO DI MONITORAGGIO E D'INTERVENTO PER L'OTTIMIZZAZIONE DELLA VALUTAZIONE E GESTIONE DELLO STRESS LAVORO-CORRELATO** tenuto dall'Università degli Studi di Verona in collaborazione con Aziende ULSS 20, 21, 22
- incontro di formazione di 4 ore del 18/03/2016 **UNI EN ISO 9001:2015 PRESENTAZIONE DELLA NORMA E ANALISI DEI NUOVI REQUISITI** tenuto da DI.QU. SRL

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".

*Il sottoscritto è a conoscenza che, ai sensi dell'art. 76 della D.P.R. 445/2000, le dichiarazioni mendaci, la falsità negli atti e l'uso di atti falsi sono puniti ai sensi del codice penale e delle leggi speciali. Inoltre, il sottoscritto autorizza al trattamento dei dati personali, secondo quanto previsto dal D.Lgs. 196/2003*