



Larissa Crudo

Dati personali

Indirizzo: San Mauro Torinese - TO - Italia
 Telefono: /
 E-mail: larissa.crudo@gmail.com
 Nazionalità: Italiana
 Data di nascita: 11/10/1970

Occupazione

Lavoro nel campo delle telecomunicazioni dal 1998.
 Durante questi anni ho maturato esperienze in diverse aree aziendali.
 Sono abituata a lavorare secondo gli obiettivi identificati ed in accordo alle scadenze.

Esperienza lavorativa

Periodo Da gennaio 2011 ad oggi

Azienda: TELECOM ITALIA SPA (Torino)

Prodotto: Telecomunicazioni

Posizione: Gestione reclami

Principali attività e responsabilità:

- a) gestione della fase di post-vendita;
- b) gestione reclami commerciali e amministrativi.
- c) supporto per la clientela business presso i negozi sociali "Il Telefonino".

Risultati: Miglioramento del processo di acquisizione e di gestione dei contratti multibusiness presso i negozi "Il Telefonino".

Periodo Da Settembre 2007 a Dicembre 2010

Azienda: TIM SPA (Torino)

Prodotto: Telecomunicazioni

Posizione: Gestione contratti

Principali attività e responsabilità:

- a) controlli sull'acquisizione di nuovi clienti;
- b) attivazione di nuovi contratti; gestione delle linee provenienti da altri operatori mobili;
- c) monitoraggio ordini e gestione delle giacenze merci presso i corrieri.

Periodo Da Maggio 2003 ad Agosto 2007

Azienda: TIM SPA (Torino)

Prodotto: Telecomunicazioni

Posizione: Assistente Customer Care Area business

Principali attività e responsabilità:

- a) gestione commerciale ed amministrativa di un portafoglio di 500 aziende appartenenti alla fascia medio/alta;
- b) gestione campagne outbound di Customer Satisfaction mirate alla fidelizzazione del cliente;
- c) supporto alle attività di gestione dell' Help Desk Promoter ;
- d) formatrice dei nuovi assunti e delle nuove risorse provenienti da altri settori aziendali.

| | |
|---------------------------------------|---|
| Periodo | Da Marzo 2001 ad Aprile 2003 |
| Azienda: | TIM SPA (Torino) |
| Prodotto: | Telecomunicazioni |
| Posizione: | Gestione amministrativa |
| Principali attività e responsabilità: | a) gestione reclami amministrativi, rimborsi e doppi pagamenti; b) gestione del credito nell'ambito della clientela medium business. |
| Periodo | Da Ottobre 1999 a Febbraio 2001 |
| Azienda: | TIM SPA (Torino) |
| Prodotto: | Telecomunicazioni |
| Posizione: | Responsabile Help Desk Promoter |
| Principali attività e responsabilità: | a) creazione e sviluppo dell'Help Desk Promoter; b) supporto alla forza vendita esterna (Tim Business Promoter) dalla proposta contrattuale al cliente business alla fase di post-vendita; c) gestione riscatti/sostituzioni apparati radiomobili a noleggio; d) gestione reclami commerciali. |
| Risultati: | Progettazione e sviluppo di un sistema di Sales Support a livello territoriale, progressivamente esteso a livello nazionale e tutt'ora operativo. |
| Periodo | Da Giugno 1999 a Settembre 1999 |
| Azienda: | TIM SPA (Torino) |
| Prodotto: | Telecomunicazioni |
| Posizione: | Gestione procedure interne |
| Principali attività e responsabilità: | Creazione/sviluppo nuove procedure per la regolamentazione della gestione degli interventi di assistenza tecnica sugli apparati radiomobili per la clientela medium e large business. |
| Risultati: | Ottimizzazione e miglioramento del processo di assistenza tecnica a livello nazionale. |
| Periodo | Da Giugno 1998 a Maggio 1999 |
| Azienda: | TIM SPA (Torino) |
| Prodotto: | Telecomunicazioni |
| Posizione: | Call Center vendita business |
| Principali attività e responsabilità: | a) partecipazione al progetto di sviluppo del Call Center della vendita business; b) gestione delle pratiche commerciali di post-vendita; c) referente interna per la catena Dealer e per i negozi "Il telefonino" di tutta Italia |
| Risultati: | Ampliamento e miglioramento dell'attività del Call Center dedicato alla clientela medium e large business; riduzione dei tempi medi di lavorazione delle variazioni commerciali di post-vendita. |
| Periodo | Da Marzo 1998 a Giugno 1998 |
| Azienda: | INDITEL SPA (Torino) |
| Prodotto: | Informatica |
| Posizione: | Segretaria d'ufficio ed operatrice di telemarketing |

| Periodo | Da Settembre 1991 a Giugno 1998 | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------------|--|---------|---------|--|--------------|---------|---------|---------|----|----|----|----------|----|----|----|
| Posizione: | Cameriera di sala. Assistente bagnanti ed istruttrice di nuoto. Lezioni private a studenti della scuola primaria e della scuola secondaria. Lezioni private a studenti delle scuole superiori per le materie economia politica, diritto e storia. Volontaria presso casa di riposo per anziani a San Mauro | | | | | | | | | | | | | | |
| Formazione scolastica | | | | | | | | | | | | | | | |
| Titolo di studio: | 1988–1989 Diploma di scuola media superiore “Ragioniere e perito commerciale” I.T.C. “Vera e Libera Arduino “di Torino. | | | | | | | | | | | | | | |
| Titolo di studio: | Laurea in Scienze politiche indirizzo politico-internazionale. | | | | | | | | | | | | | | |
| Votazione: | 110 /110 e lode. | | | | | | | | | | | | | | |
| Informazioni sul percorso di studio: | Vincitrice della borsa di studio Erasmus durante la quale sono stati effettuati corsi giuridici, economici e storici con sostenimento delle relative prove d’esame c/o l’Université de Besançon. | | | | | | | | | | | | | | |
| Corsi di formazione | | | | | | | | | | | | | | | |
| Azienda: | TIM SPA (Torino) | | | | | | | | | | | | | | |
| Corso: | Corso sulla comunicazione e sulla gestione dei conflitti. | | | | | | | | | | | | | | |
| Azienda: | TIM SPA (Torino) | | | | | | | | | | | | | | |
| Corso: | Corso sullo sviluppo della leadership. | | | | | | | | | | | | | | |
| Azienda: | TIM SPA (Torino) | | | | | | | | | | | | | | |
| Corso: | Badge DigComp Skills per Caring Agent emesso da TIM Academy che attesta le conoscenze relative a 6 aree di competenza, di cui 5 mutate dal framework europeo DigComp ed una relativa all’area “Trattamento e protezione dei dati personali”. | | | | | | | | | | | | | | |
| Competenze | | | | | | | | | | | | | | | |
| Madre lingua(s) | Italiano | | | | | | | | | | | | | | |
| Altre lingue(s) | <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Comprensione</th> <th>Parlato</th> <th>Scritto</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Inglese</td> <td>B1</td> <td>A2</td> <td>B1</td> </tr> <tr> <td>Francese</td> <td>B2</td> <td>B1</td> <td>B2</td> </tr> </tbody> </table> | | | | Comprensione | Parlato | Scritto | Inglese | B1 | A2 | B1 | Francese | B2 | B1 | B2 |
| | Comprensione | Parlato | Scritto | | | | | | | | | | | | |
| Inglese | B1 | A2 | B1 | | | | | | | | | | | | |
| Francese | B2 | B1 | B2 | | | | | | | | | | | | |
| | (*) Quadro di riferimento europeo per le lingue | | | | | | | | | | | | | | |
| Competenze informatiche | Windows: Microsoft Office Erp: Sap | | | | | | | | | | | | | | |
| Caratteristiche personali | Possiedo buone capacità linguistiche e comunicative. Ho consolidato l’importanza del lavoro di gruppo durante i progetti formativi e lavorativi e ritengo di essere un ottimo elemento all’interno di una squadra. | | | | | | | | | | | | | | |

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi del D.Lgs. 196/2003 e dell’Art.13 GDPR (Reg. UE 2016/679)