

# Erica Giantin



Data di nascita

## Riepilogo professionale

Negli ultimi cinque anni ho lavorato come organizzatrice di gruppi di studio per bambini home schooled a Cambridge, dove mi sono occupata di creare lezioni di arte in inglese, lavorando a progetti multidisciplinari inclusivi anche con bambini con difficolta' di apprendimento. Mi sono recentemente trasferita a Mezzolombardo e attualmente lavoro presso due scuole di lingua a Bolzano organizzando corsi di inglese, francese, spagnolo, tedesco e italiano per migranti e attività artistiche in lingua straniera.

Fino al 2019 ho lavorato come supporto amministrativo / back-office / supporto vendite e maturato esperienza lavorativa in diversi ambienti multinazionali richiedenti forti capacità organizzative, analitiche e conoscenza delle lingue straniere (inglese, francese, spagnolo, italiano, tedesco). Sono una persona altamente affidabile, precisa e flessibile. Ho esperienza in servizi di amministrazione/ back office commerciale estero / supporto vendite in cinque lingue. Sono motivata ed entusiasta nel perseguire nuovi progetti ed imparare nuovi compiti.

## Competenze aggiuntive

Sono una persona estremamente creativa e adattabile. Ho lavorato a contatto con persone di culture diverse e in paesi diversi, e questo ha fatto di me una persona multiculturale sempre alla ricerca di nuovi spunti per migliorare. Sono una persona proattiva con un gran senso del rispetto e della dignità, sono abituata al multitasking e cerco sempre soluzioni creative ai problemi che mi si presentano davanti. Ho molta empatia verso gli altri e ottime capacità comunicative.

**Conoscenze informatiche:** Oracle Siebel, SAP, Salesforce, EFO, Microsoft Office, Marsha, Fido, PSAR, IMS, OPA, NOC.

**Competenze linguistiche:** Italiano: madrelingua

Francese, Inglese, Spagnolo, Tedesco: proficiente nel parlare e nello scrivere

## Formazione professionale

(Marzo 2024- presente) **INSEGNANTE DI ARTE IN LINGUA INGLESE** presso la scuola di lingua Akademia di Bolzano.

(Marzo 2024-presente) impiegata presso ABZ Cooperform come **COORDINATRICE** di gruppi di studio, **DOCENTE** di inglese e italiano per immigrati, coordinatrice dei corsi estivi per bambini.

Feb 2024 **DOCENTE DI INGLESE** presso ABZ Cooperform di Bolzano.

(Maggio 2019- Dic 2023) **COORDINATRICE DI GRUPPI DI STUDIO**, Home education community, Cambridge UK

- Impegnata in attività di coordinazione di gruppi di studio per bambini educati in casa
- Creazione di lezioni di arte in inglese e progetti multidisciplinari (letteratura, scienze, stem, geografia, storia, arte) in diverse lingue volti ad attrarre l'attenzione dei bambini (anche con difficolta' di apprendimento) e creare in essi una passione per lo studio

(Gen 2017- Aprile 2019) **BACK OFFICE ADMINISTRATOR**, Lifeplus Europe, St.Neots, UK

*Supporto amministrativo*

- Impegnata in attività di supporto amministrativo e di back office all'interno di un'azienda leader nel campo della nutrizione e del benessere
- Stabilire priorità di lavoro, assicurandosi che le scadenze e le procedure siano rispettate
- Supporto delle attività di front office
- Mantenere sistemi di archiviazione manuali e telematici
- Inoltrare / trattare posta ordinaria ed elettronica in arrivo e altro materiale
- Rivedere periodicamente la documentazione per garantire la conformità con le procedure aziendali
- Modificare il profilo clienti nel sistema per garantire la corretta elaborazione degli ordini
- Produrre fatture
- Gestire i pagamenti con carta di credito che non vanno a buon fine
- Eseguire e generare reports riguardanti le transazioni dei clienti (pagamenti con carta di credito, bonifico bancario e con addebito diretto)
- Coinvolgimento in diversi progetti come traduzione di recensioni dei clienti dal tedesco all'inglese
- Gestione ordini di biglietti da visita dei soci
- Partecipazione ad eventi Lifeplus nel Regno Unito e in Germania
- Formare nuovi membri del team sui sistemi informatici in uso presso Lifeplus e sulle politiche / procedure

(Giugno 2015- Gen 2017) **CUSTOMER SERVICE ADMINISTRATOR**, Lifeplus Europe, St.Neots, UK

*Customer service/amministrazione*

- Gestire le domande dei clienti via e-mail (mercato tedesco)
- Acquisire conoscenze in merito al business aziendale e al sistema di bonus
- Elaborazione ordini inviati tramite diversi canali (pagina web, posta elettronica, posta)
- Inoltrare richieste dei clienti al dipartimento appropriato
- Formare nuovi membri del team
- Organizzare e partecipare a giornate tema per diffondere la consapevolezza su problemi relativi alla salute e al benessere
- Partecipare ad eventi con soci Lifeplus nel Regno Unito e in Germania
- Partecipare a riunioni di lavoro
- Acquisire conoscenza dei prodotti e delle loro caratteristiche / composizione
- Partecipare a un programma di sviluppo professionale legato alla conoscenza delle procedure aziendali e dei prodotti (programma di abilità a 3 livelli) per avere accesso a posizioni manageriali ed incrementare lo stipendio

(Nov 2009- Marzo 2014) **CUSTOMER INFORMATION MANAGEMENT SPECIALIST**, McAfee Ltd., Cork, Irlanda

*Records management*

- Fornire supporto amministrativo a stakeholders interni / esterni all'organizzazione
- Lavorare con diversi sistemi informatici per mantenere i profili clienti aggiornati
- Classificare, codificare e archiviare informazioni relative ai clienti
- Gestire i sistemi di reperimento delle informazioni per ricercare ed estrarre informazioni secondo le linee guida stabilite
- Mantenere gli elenchi di accesso ai profili clienti
- Collaborare a diversi progetti con team dislocati in tutto il mondo come il data mining per ripulire la base dati
- Indagare e risolvere diversi problemi relativi alla base dati
- Fornire assistenza telefonica / via email in diverse lingue agli stakeholders interni all'organizzazione
- Formare nuovi membri del team

(Maggio 2008- Ott. 2009) **CHANNEL CUSTOMER CARE/SALES SUPPORT**, McAfee Ltd., Cork, Irlanda

*Sales Support*

- Fornire supporto/ assistere distributori, rivenditori ed account managers fornendo informazioni sui prodotti, e nella selezione di prodotti e servizi appropriati alle esigenze del cliente, promuovere beni / servizi, spiegare listini prezzi, codici prodotto, codici rinnovo, ecc.
- Mantenere informazioni relative alle tendenze del mercato
- Creare reports / sviluppare grafici sui quesiti e sulle richieste posti mensilmente (vendite, caratteristiche tecniche, caratteristiche del prodotto, scelta del prodotto) e realizzare presentazioni PowerPoint
- Inoltrare quesiti del cliente al dipartimento più appropriato
- Organizzare chiamate in conferenza con stakeholders interni / esterni
- Mantenere contatto con i clienti nel dopo vendita per risolvere eventuali problemi e fornire supporto durante tutte le fasi di elaborazione degli ordini
- Risolvere problemi tecnici relativi alla piattaforma web
- Sviluppare conoscenze tecniche sui prodotti e sui servizi per spiegare le funzionalità ai clienti e rispondere a domande su prodotti e servizi
- Valutare le condizioni di mercato e i prodotti / servizi della concorrenza e sviluppare consapevolezza dei mercati e delle tendenze emergenti
- Mantenere relazioni di fiducia con i clienti

#### *Holiday advisor*

- Fornire consulenza e supporto per la scelta di destinazioni di villeggiatura, hotels, resorts, in lingua inglese, francese, spagnola, Italiana e tedesca
- Effettuare ricerche basate sul web in base alle richieste dei clienti
- Prenotare hotel e soggiorni in resort
- Comprendere il concetto e le implicazioni del time share
- Fornire indicazioni sull'uso dei punti premio e sullo scambio / deposito delle settimane di vacanza
- Gestire i reclami dei clienti
- Mantenere e sviluppare relazioni di fiducia con I clienti

---

#### **Educazione e qualifiche**

- **HND in Business e Management**, Brighton School of Business and Management, Brighton, Uk, 2012
- **Diploma in Business e Management (Fetac 6)**, Cork College of Commerce, Cork, Irlanda, 2009
- **Communication course (Fetac 5)**, St. John's College, Cork, Irlanda, 2008
- **Equivalente di Bachelor Degree in Storia dell'Arte/Filologia francese (con Spagnolo come seconda lingua)** Albert-Ludwig's-University, Freiburg, Germania, 2005
- **Diploma di Tedesco come seconda lingua**, Sprachenkolleg Freiburg, Freiburg, Germania, 1999

---

#### **Interessi**

Escursionismo, sport, riserve naturali, viaggi, cucina internazionale, alimentazione, animali.

Autorizzo il trattamento dei miei dati ai sensi della legge 675/96