

# Annarita Trocino

annarita.90@live.it

## PROFILO PROFESSIONALE

Assistente sociale motivato, capace di mettere l'assistito a proprio agio ed elaborare il piano terapeutico più adeguato al caso. Disponibile all'ascolto e all'interazione con gli altri, si impegna a fornire il massimo livello di assistenza. Professionista con lunga esperienza alla reception, abile nel mantenere le esigenze degli ospiti in equilibrio con gli obiettivi aziendali. Altamente organizzato nella gestione delle funzioni amministrative, nella guida dei team e nel coordinamento dei servizi della struttura. Multitasking e pianificatore veloce ed efficiente. [\[Qualifica\]](#) affidabile e con indole positiva, in grado di promuovere la fidelizzazione, la soddisfazione e gli acquisti dei clienti con tecniche di consulenza e attenzione scrupolosa alle esigenze individuali. Conoscenza di merchandising del prodotto, elaborazione dei pagamenti e pulizia. In grado di creare fruttuose relazioni professionali, con eccellenti abilità organizzative e un'impeccabile etica lavorativa.

## CAPACITÀ E COMPETENZE

- Comunicazione efficace
- Problem solving
- Time management
- Competenze amministrative e contabilità
- Archiviazione cartacea e digitale
- Fatturazione
- MS Office, [\[Software\]](#) e [\[Software\]](#)
- Attitudine al multitasking
- Gestione dei pagamenti

## ESPERIENZE LAVORATIVE E PROFESSIONALI

02/2019 - 02/2020

**Comune di Castrovillari** | Castrovillari, Cs

Addetta ai servizi di accoglienza

- Coordinamento delle attività giornaliere e [\[Azione\]](#).
- Organizzazione e gestione delle prenotazioni di cene e viaggi lavoro per conto di manager e dirigenti.
- Gestione delle chiamate in entrata e inoltro al personale di competenza.
- Assistenza nell'organizzazione di eventi e nella prenotazioni delle sale riunioni e dei servizi aggiuntivi.
- Accoglienza di clienti e ospiti all'interno della struttura e [\[Attività\]](#).
- Supervisione e guida di [\[Attività\]](#) e/o [\[Tipologia di personale\]](#).

01/2017 - 06/2018

**Associazione Ritmonovo** | Castrovillari, CS

Segreteria

- Gestione della corrispondenza per posta del personale e dei dirigenti.
- Selezione, apertura e smistamento della corrispondenza in entrata e delle consegne.
- Comunicazione con i clienti via telefono ed e-mail per confermare le consegne e rispondere alle richieste.

01/2016 - 11/2016

**Ludoteca L'isola che non c'era** | Castrovillari, CS

Educatrice professionale sociale

- Collaborazione con [\[Qualifica\]](#) e [\[Qualifica\]](#) per la realizzazione di [\[Attività\]](#) e [\[Attività\]](#).
- Coordinamento e facilitazione di gruppi di supporto, di programmi per lo sviluppo delle abilità psicosociali e di consulenza in collaborazione con altri specialisti.
- Assistenza in materia di diritto all'alloggio, all'istruzione e ai servizi per l'infanzia.
- Ottenimento di documenti, autorizzazioni, certificazioni e approvazioni da agenzie locali, statali e federali.
- Supervisione e tutoraggio di gruppi [\[Tipologia\]](#) durante lo svolgimento di [\[Mansione\]](#) e [\[Mansione\]](#).
- Effettuazione di visite a domicilio per la verifica della situazione familiare, assistendo il tribunale nelle sentenze di affidamento.
- Implementazione di strategie di marketing, con conseguente incremento della base clienti.

01/2014 - 04/2014

**Proloco di Castrovillari** | Castrovillari, CS

Impiegata di segreteria

- Gestione della corrispondenza per posta del personale e dei dirigenti.
- Coordinamento di viaggi nazionali e internazionali, inclusa la prenotazione di

- Utilizzo di sistemi telefonici multilinea
- Sistemi di prenotazione
- Risoluzione dei conflitti
- Competenze amministrative
- Assistenza ai gruppi
- Servizi di ospitalità
- Assistenza alla clientela
- Gestione dei progetti
- Abilità comunicative e interpersonali

## OBIETTIVI CONSEGUITI

- Competenze informatiche - Utilizzo di Microsoft Excel per sviluppare fogli elettronici per il monitoraggio dell'inventario.
- Vendite - Incremento delle vendite del [X%] in un periodo di due anni.
- Risoluzione dei problemi in modo creativo: - Risoluzione di problemi relativi ai prodotti attraverso test degli utenti.
- Comunicazione efficace - Approfondimento e monitoraggio degli ordini attesi dal tribunale e della corrispondenza degli avvocati delle parti avverse.

- voli, hotel e di altri mezzi di trasporto via terra.
- Selezione, apertura e smistamento della corrispondenza in entrata e delle consegne.
- Produzione di file accurati, aggiornamento di fogli di calcolo e realizzazione di presentazioni per i dirigenti, rafforzando l'efficienza del team.
- Risposta a e-mail e altra corrispondenza per facilitare la comunicazione migliorando così i processi aziendali.

01/2014 - 03/2014

**Baby Store** | Castrovillari, CS

Addetta agli acquisti merci

- Analisi delle tendenze d'acquisto per ogni punto vendita e identificazione del mix appropriato di articoli per realizzare vendite di alto livello.
- Negoziazione del prezzo di abbigliamento e accessori con i fornitori, allo scopo di minimizzare i costi.
- Ricerca di nuovi venditori e fornitori allo scopo di incrementare l'offerta di prodotti e aumentare i margini di profitto per ogni punto vendita.

06/2013 - 09/2013

**Camping Baia Verde** | Castrovillari, CS

Animatrice centro estivo

- Monitoraggio dei partecipanti durante le attività di animazione.
- Aggiornamento degli utenti sulle variazioni del programma e sulle nuove proposte.
- Spiegazione e dimostrazione del corretto uso di attrezzi e strumenti impiegati durante le attività [Tipologia].
- Accoglienza dei partecipanti e spiegazione delle regole di attività [Tipologia] e [Tipologia].
- Partecipazione a riunioni di gruppo e presentazione di iniziative e attività [Tipologia] a [Qualifica].
- Definizione degli obiettivi del progetto e di tempi e modalità di partecipazione.
- Organizzazione di incontri informativi, laboratori e cineforum rivolti a [Gruppo] e [Gruppo].
- Supporto a [Qualifica] nel miglioramento di [Tipologia di processi o attività] e nella risoluzione di eventuali problematiche [Tipologia].

03/2012 - 08/2012

**Protoconvento Francese** | Castrovillari, CS

Addetta ai servizi di accoglienza

- Gestione della comunicazione con fornitori e collaboratori presenti sul territorio italiano e all'estero.
- Coordinamento delle attività giornaliere e [Azione].
- Organizzazione e gestione delle prenotazioni di cene e viaggi lavoro per conto di manager e dirigenti.
- Gestione delle chiamate in entrata e inoltro al personale di competenza.
- Assistenza nell'organizzazione di eventi e nella prenotazioni delle sale riunioni e dei servizi aggiuntivi.
- Accoglienza di clienti e ospiti all'interno della struttura e [Attività].
- Smistamento della corrispondenza ordinaria e digitale in entrata.
- Creazione di database e redazione di documenti [Tipologia] e [Tipologia].

03/2012 - 07/2012

**Museo e Pinacoteca Alfano** | Castrovillari, CS

Addetta ai servizi di accoglienza

- Gestione della comunicazione con fornitori e collaboratori presenti sul territorio italiano e all'estero.
- Organizzazione e gestione delle prenotazioni di cene e viaggi lavoro per

conto di manager e dirigenti.

- Gestione delle chiamate in entrata e inoltro al personale di competenza.
- Assistenza nell'organizzazione di eventi e nella prenotazione delle sale riunioni e dei servizi aggiuntivi.
- Gestione delle chiamate in arrivo tramite il sistema telefonico multilinea, rispondendo alle richieste e trasferendo le chiamate ai reparti e al personale di competenza.
- Pianificazione delle esigenze di copertura e organizzazione dei servizi al fine di garantire il corretto svolgimento di eventi speciali.

06/2010 - 08/2010

**Ludoteca Parco Giochi** | Castrovillari, CS

Animatrice

- Aggiornamento degli utenti sulle variazioni del programma e sulle nuove proposte.
- Collaborazione con [Qualifica] e [Qualifica] per la realizzazione di [Attività] e [Attività].
- Partecipazione a riunioni di gruppo e presentazione di iniziative e attività [Tipologia] a [Qualifica].
- Organizzazione di incontri informativi, laboratori e cineforum rivolti a [Gruppo] e [Gruppo].
- Monitoraggio dei partecipanti durante le attività di animazione.
- Accoglienza dei partecipanti e spiegazione delle regole di attività [Tipologia] e [Tipologia].
- Definizione degli obiettivi del progetto e di tempi e modalità di partecipazione.
- Spiegazione e dimostrazione del corretto uso di attrezzi e strumenti impiegati durante le attività [Tipologia].
- Esecuzione di [Attività] e [Attività].
- Ottenimento di [obiettivi di reparto e di profitto] attraverso [azione intrapresa].

---

## ISTRUZIONE E FORMAZIONE

10/2012

**UNICAL** | Cosenza

Laurea in Scienze dell'educazione: Scienze dell'Educazione

07/2009

**ITC PITAGORA** | Castrovillari

Diploma: Diploma in Ragioneria

---

## LINGUE

**Italiano** Madrelingua

**Inglese** :  B1

Intermedio

Autorizzo il trattamento dei dati personali contenuti nel mio CV ex art. 13 del decreto legislativo 196/2003 e art. 13 del regolamento UE 2016/679 sulla protezione dei singoli cittadini in merito al trattamento dei dati personali

*Annamaria Toci*