



INFORMAZIONI PERSONALI Santi Elisabetta

ESPERIENZA PROFESSIONALE

- 9 Nov. 16–9 Mag. 17 **Commesse addetta alla vendita di libri:**
Don Srl, Libreria Lovat, Trieste (Italia)
Ho avuto la possibilità di confrontarsi con una realtà indipendente, dove l'abilità e la competenza personale devono far fronte alla mancanza di una struttura organizzativa di back office centralizzato. Approfondimento dei rapporti gestionali verso i fornitori diretti, controllando l'andamento degli ordini ai clienti dal loro invio alla spedizione, all'effettivo arrivo nel punto vendita.
Ho notato come le dinamiche verso la clientela siano diverse per un negozio di centro storico rispetto a un centro commerciale.
- 27 Nov. 13–30 Apr. 16 **Commessa addetta alla vendita di libri**
Giunti al Punto SpA, Libreria di Villesse, c/o C.C. Tiare shopping-Ikea Center, Villesse, Villesse (Italia)
Effettuazione di ordini in indipendenza e verifica delle eventuali rese di merce invenduta. Approfondimento della capacità di gestione della clientela, riuscendo nella proposta ad obiettivi e nella valutazione delle esigenze della persona. Gestione del lavoro sotto pressione sia per quanto riguarda gli obiettivi di vendita da raggiungere sia per quanto riguarda la gestione dei flussi di persone e merce. Compiti di amministrazione dei documenti contabili e comprensione degli andamenti economici del punto vendita.
- 10 S°-i. 12–15 Dic. 12 **Consulente assicurativo**
Assicurazioni Generali SpA, Filiale di direzione di Trieste, Trieste (Italia)
Acquisizione e gestione di un portafoglio clienti, sia privati sia piccole aziende. Oltre alla parte amministrativa delle pratiche di cui ero responsabile mi occupavo della parte commerciale; per quanto breve la mia esperienza è stata utile per imparare un metodo efficace per svolgere i miei compiti e ottenere i risultati desiderati, mettendo il cliente in primo piano.

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

- 17/01/2013–14/02/2018 **Attestato di partecipazione**
IRES FVG, Trieste (Italia)
In vista dei concorsi indetti dal Comune di Trieste ho partecipato alle giornate di formazione sui temi specifici del funzionamento degli organi comunali, i rapporti di lavoro che si instaurano tra Pubblica Amministrazione e suoi dipendenti e del bilancio di un ente pubblico territoriale.
- 16 Set. 13–20 Set. 13 **Attestato di profitto**
Scuola Bachelor, Milano, Milano (Italia)
Panoramica sul funzionamento della divisione HR in un'azienda, lettura del CV e processo di selezione di un candidato, stesura di un annuncio per la ricerca di personale, scrittura del dossier di un candidato e realizzazione di una dinamica di gruppo.
- 10 Ott. 10–28 Mar. 13 **Laurea magistrale in Scienze internazionali e diplomatiche Università degli Studi di Trieste, Polo didattico di Gorizia (Italia)**



Tesi dal titolo "Politica estera europea: problemi politici e piani di intervento"
Voto 110/110 e lode

Il corso di laurea magistrale (curriculum politico-diplomatico) è incentrato sullo studio delle relazioni internazionali, lingua inglese e francese, affiancato da esami riguardanti il diritto sia italiano sia internazionale e lo studio della sociologia applicata alla gestione dei conflitti.

COMPETENZE PERSONALI

Lingua madre italiano

Lingue straniere	COMPRESIONE		PARLATO		PRODUZIONE SCRITTA
	Ascolto	Lettura	Interazione	Produzione orale	
inglese	B2	B2	B2	B2	B2
francese	B1	B1	B1	B1	B1
spagnolo	A2	A2	A2	A2	A2

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 Durante gli anni di lavoro ho imparato a non avere barriere all'approcciarmi alle persone. La formazione presso Assicurazioni Generali mi ha permesso di essere più predisposta all'ascolto del cliente e a capire le sue esigenze. Questo mi ha permesso di avere un'ottima riuscita nel lavoro in libreria, dove il consiglio alla clientela è diventato una delle mie attività preferite e con maggior successo.

Competenze organizzative e gestionali Durante il periodo in libreria mi è stato chiesto di verificare il corretto svolgimento del lavoro nel periodo di ferie della responsabile. La prima esperienza è stata piuttosto deludente perché nel tentativo di tenere in ordine il punto vendita non ho controllato correttamente gli obiettivi di crescita del fatturato, successivamente sono riuscita a bilanciare l'attenzione al lavoro quotidiano a quella per gli obiettivi. In più mi è stato chiesto di tenere sotto controllo lo svolgimento delle mansioni dei miei colleghi e aiutarli e motivarli nel lavoro ad obiettivi.
Dal dicembre 2011 al febbraio 2012 ho collaborato alla realizzazione del videoclip "Temptation Flame" dei SinHeresY per la regia di Mario Orman e Marco Tassarolo. Sono stata impegnata sul set nella preparazione delle scene e nella fase di ideazione mi sono occupata dell'immagine della band e della ricerca delle professionalità che servivano nella effettiva concretizzazione del progetto, come truccatori e tecnici luci.

Competenze professionali Durante gli anni in libreria ho imparato a verificare in autonomia il corretto svolgimento dei principali processi gestionali del punto vendita, sia al livello di ordini e rese, sia dal punto di vista contabile. In più ho ampliato la mia capacità di esposizione dei libri in vendita e la corretta creazione di una vetrina, punto su cui ero maggiormente carente. Per quanto riguarda il consiglio al cliente mi è stato facile entrare in relazione con i lettori e non per suggerire il libro più adatto alle loro esigenze.

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

Competenze digitali - Scheda per l'autovalutazione

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi del Regolamento Generale sulla Protezione dei dati (GDPR - REGOLAMENTO UE 2016/679) e s.m.i