



✉ Paola.DeMartinis@gruppohera.it

☎ 3480088018

📍 Via Gaetano Donizetti 16,
40069 Zola Predosa

ISTRUZIONE

1996 – Diploma Ragioneria, ITC A.
Serra Napoli

2015 – Attestato: Green Belt Six Sigma,
Politecnico di Milano

2019 – Elective Program BBS-
Bologna Business School

COMPETENZE

Ottima conoscenza del pacchetto
Office (Word, Excel, Access, Power
Point, Sharepoint, AI).

Esperienza con strumenti di call
center (CRM, Genesys, KM, DB, text e
speech analytics, Bot, Microsoft 365,
etc.).

SKILL

Leadership gentile ed operativa

Gestione dei fornitori

Customer Experience

Analisi dei dati e dei KPI

Formazione e sviluppo del personale

Gestione del cambiamento

Empatia

Problem solving

Cuorisità e creatività

CAPACITÀ E COMPETENZE RELAZIONALI

CAPACITÀ E COMPETENZE ORGANIZZATIVE

PAOLA DE MARTINIS

Responsabile Coordinamento Operativo e Call Center

CHI SONO

Professionista con oltre dieci anni di esperienza nel settore delle telecomunicazioni, delle utilities e dell'assistenza clienti. Specializzata nella gestione di team e progetti per migliorare le performance operative, efficientare i processi ed incrementare la soddisfazione del cliente finale. Riconosciuta per le capacità di motivazione, coaching e gestione del cambiamento. Esperienza comprovata nel miglioramento dei processi, nella formazione e nell'avvio di nuovi progetti.

ESPERIENZE

Responsabile Coordinamento Operativo e Call Center

2016 – PRESENTE

Responsabile del coordinamento operativo dei fornitori e delle commesse territoriali presso una rinomata ed affidabile azienda del territorio. Gestione integrata dell'assistenza clienti inbound e digitale attraverso vari canali, garantendo una collaborazione efficace tra le diverse strutture operative. Monitoraggio regolare dei KPI contrattuali quantitativi e qualitativi. Avvio di nuove strutture e di progetti mirati a migliorare la soddisfazione del cliente. Supervisione diretta di un team di 7 risorse

Telecomunicazioni: Performance Leader.

2013 – 2016

Responsabile delle performance del call center di Bologna di un'azienda leader delle telecomunicazioni, concentrandomi su tutti i KPI aziendali. Gestivo un team di 6 risorse con cui sviluppavamo progetti e strategie per migliorare le performance di tutti i team della struttura ed i processi di gestione del cliente, mirando a incrementare sia la sua soddisfazione che l'engagement degli operatori.

Azienda leader delle TLC: Key Account Manager Teleselling Outsourcing Expert

2011 – 2013

Responsabile della gestione di partner esterni su teleselling. Tra le mie competenze c'era lo scouting per sviluppare opportunità di business con potenziali partner, gestire la negoziazione di contratti e accordi commerciali. Nel mio ruolo, gestivo 5 partner distribuiti in diverse zone d'Italia.

Team Leader Customer Care Sales e Mobile Data

2009 – 2011

Gestione delle risorse, strategia, formazione, pianificazione, obiettivi e performance da raggiungere giorno per giorno. Piani di onboarding e modelli di gestione della performance e strutturazione di obiettivi di crescita

Con una vasta esperienza nella gestione di team, ho guidato e sviluppato con successo numerose risorse. Ho presentato progetti e iniziative in eventi aziendali, dimostrando capacità comunicative efficaci. Grazie alla mia capacità di ascolto attivo ed empatia, ho promosso relazioni collaborative e un ambiente lavorativo inclusivo.

Dotata di solide competenze organizzative, ho gestito con successo una serie di progetti, inclusi start-up, dimostrando capacità di pianificazione, coordinamento e risoluzione di problemi. La mia esperienza include la gestione efficace delle risorse e la definizione di obiettivi chiari e misurabili per il successo del progetto. Sono abile nel gestire complessità, adattandomi rapidamente alle mutevoli esigenze del progetto e mantenendo sempre alta la qualità del lavoro