

MIRKO COLELLI



CONTATTI



PROFILO PROFESSIONALE

Manager multi-tasker, noto per l'indubbia capacità di creazione di un ambiente di lavoro positivo e di team ad alte prestazioni. Esperienza dimostrata in SKY, Vodafone, Allianz Direct e Philip Morris. Professionista nel settore delle Telco, Insurance e dell'Entertainment con 12 anni di esperienza in azienda nei ruoli di Team Leader e Supervisor. Dinamico e determinato, dispone di spiccate doti di leadership, ottime abilità gestionali e interpersonali, attitudine al problem solving oltre a solide competenze nelle attività telefoniche. Supervisione esperta del team assegnato, motivazione, buona gestione dello stress e forte propensione al lavoro di squadra. Eccellenza nell'avvio di Start Up per capacità organizzative, di negoziazione e di assertività. Buone capacità di recruiting e training.

CAPACITÀ E COMPETENZE

- Indicatori di performance KPI
- Comunicazione efficace
- Goal setting
- Team building
- Statistica
- Capacità di stabilire le priorità
- Pianificazione del flusso di lavoro
- Gestione dati
- Pianificazione strategica
- Risoluzione dei reclami
- Relazioni pubbliche
- Gestione del personale
- Competenza di Microsoft Office
- Redazione di report
- Pianificazione e gestione del calendario
- Promozioni
- Capacità di lavorare in ambienti dinamici
- Pianificazione
- Coordinamento eventi
- Documentazione e controllo
- Leadership motivazionale
- Buone pratiche di gestione e sviluppo delle risorse umane

ESPERIENZE LAVORATIVE E PROFESSIONALI

Supervisore di call center, 02/2023 - ad oggi
Konecta SPA - Lecce, LE

Clienti Allianz Direct, Genertel, Linear, Unipol.

- Analisi delle statistiche settimanali o mensili tenendo conto dei principali KPI, tra cui NPS, Repeated e Upselling;
- Organizzazione dei turni lavorativi su base 8 settimane.
- Definizione degli obiettivi da raggiungere su base giornaliera, settimanale e mensile.
- Colloqui individuali con team leader e operatori di servizio.
- Creazione di database, redazione di script telefonici e documenti di progetto all'apertura e alla chiusura delle attività.
- Coordinamento delle attività giornaliere e assegnazione dei compiti.
- Monitoraggio e valutazione della performance del team e gestione della formazione continua del personale.
- Analisi delle statistiche settimanali o mensili tenendo conto dei principali KPI, tra cui NPS, Repeated e Upselling;
- Supervisione e guida dei nuovi dipendenti in rampa e pari ruolo, risposta immediata ed esauriente alle domande, migliorando in questo modo la comprensione delle responsabilità lavorative.
- Selezione, assunzione e formazione di nuovi dipendenti, compresi il monitoraggio e la revisione delle prestazioni individuali.

Responsabile di sito, 07/2023 - ad 01/2024
Comdata SPA - Lecce, LE

Cliente Philip Morris per le attività di caring e retention

- Analisi delle statistiche settimanali o mensili tenendo conto dei principali KPI, tra cui NPS, Repeated e Upselling;
- Organizzazione dei turni lavorativi su base 8 settimane.
- Definizione degli obiettivi da raggiungere su base giornaliera, settimanale e mensile.
- Colloqui individuali con team leader e operatori di servizio.

- Creazione di database, redazione di script telefonici e documenti di progetto all'apertura e alla chiusura delle attività.
- Coordinamento delle attività giornaliere e assegnazione dei compiti.
- Monitoraggio e valutazione della performance del team e gestione della formazione continua del personale.
- Analisi delle statistiche settimanali o mensili tenendo conto dei principali KPI, tra cui NPS, Repeated e Upselling;
- Supervisione e guida dei nuovi dipendenti in rampa e pari ruolo, risposta immediata ed esauriente alle domande, migliorando in questo modo la comprensione delle responsabilità lavorative.
- Selezione, assunzione e formazione di nuovi dipendenti, compresi il monitoraggio e la revisione delle prestazioni individuali.

Supervisore di call center, 12/2020 - ad 07/2023

Comdata SPA - Lecce, LE

Cliente SKY per le attività di Extra, Value, Retention e Assurance ad interim.

- Analisi delle statistiche settimanali o mensili tenendo conto dei principali KPI, tra cui NPS, Repeated e Upselling;
- Organizzazione dei turni lavorativi su base 8 settimane.
- Definizione degli obiettivi da raggiungere su base giornaliera, settimanale e mensile.
- Colloqui individuali con team leader e operatori di servizio.
- Creazione di database, redazione di script telefonici e documenti di progetto all'apertura e alla chiusura delle attività.
- Coordinamento delle attività giornaliere e assegnazione dei compiti.
- Monitoraggio e valutazione della performance del team e gestione della formazione continua del personale.
- Analisi delle statistiche settimanali o mensili tenendo conto dei principali KPI, tra cui NPS, Repeated e Upselling;
- Supervisione e guida dei nuovi dipendenti in rampa e pari ruolo, risposta immediata ed esauriente alle domande, migliorando in questo modo la comprensione delle responsabilità lavorative.
- Selezione, assunzione e formazione di nuovi dipendenti, compresi il monitoraggio e la revisione delle prestazioni individuali.

Supervisore di call center, 03/2019 - 11/2020

Comdata SPA - Lecce, LE

Cliente Vodafone Business e Consumer . Per VF Business ho seguito le attività di Assurance, Vodafone Rete Unica, Soho mobile e Back Office. Per la parte consumer Polo Sales e Polo Sir.

Durante questa esperienza, ad interim, ho seguito inoltre le commesse Vodafone CVM, Assurance e Provisioning Residential.

Supervisore di call center, 08/2018 - 02/2019

Comdata SPA - Rende, CS

Start Up commessa SKY. Sul sito abbiamo avviato le attività di Commercial, Extra e Prevention.

Team Leader, 03/2017 - 07/2018

Comdata SPA - Lecce, LE

Commessa SKY. Ho gestito risorse impiegate su attività di Commercial, Extra e Prevention.

- Supervisione e coordinamento di un team di 35 collaboratori.
- Gestione tempestiva di eventuali reclami con professionalità, discrezione e attenzione alle policy aziendali in materia.

Team Leader, 08/2012 - 02/2017

Comdata SPA - Lecce, LE

Commessa Vodafone Business. Ho gestito risorse impiegate sulle attività di Assurance Business, Vodafone Rete Unica, Provisioning e Back Office.

Operatore di call center inbound, 11/2011 - 07/2012

Comdata SPA - Lecce, LE

- Organizzazione e gestione della postazione di lavoro a inizio e fine turno.
- Gestione delle chiamate e delle richieste della clientela.
- Conseguimento degli obiettivi CSI, Recall e PMA su base day, week e mensile garantendo un elevato standard di servizio e la piena soddisfazione della clientela.

Elettricista civile, 09/2001 - 07/2011

Co.Mi. di Colelli Mirko - Lecce, LE

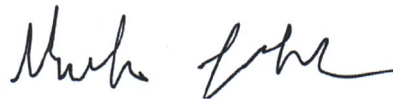
Fornitura al dettaglio di materiale elettrico e realizzazione di impianti elettrici per abitazioni, negozi e uffici.

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

Diploma di scuola media superiore: Ragioneria

Giovanni Verga - Lecce

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



16/04/2024 Lecce