



SERRA ANNA ANGELICA

Data di nascita: 15/01/1981

Luogo di nascita: Ortona

TELEFONO:
3791756260

INDIRIZZO DI POSTA ELETTRONICA:
serra_annaangelica@libero.it

ISTRUZIONE

2006 - 2008 Università di Economia - Laurea specialistica con lode in Pubblicità e Comunicazione d'Impresa

2022 - 2005 Scienze della Comunicazione – Laurea triennale in Comunicazione d'impresa.

1995 – 2001 Liceo Classico G.B.Vico - Maturità Classica

ESPERIENZE PROFESSIONALI

R.P. Tommaso Berardi – Amministrazione

- Responsabile delle pratiche di assunzione, rinnovi, cessazione e aggiornamento del personale.
- Invio e archiviazione delle buste paga e delle comunicazioni obbligatorie.
- Gestione delle pratiche di ferie, malattie e permessi.
- Organizzazione corsi di aggiornamento e percorsi di crescita professionale per i dipendenti.
- Emissione, ricezione e archiviazione delle fatture attive e passive degli enti pubblici.
- Controllo e riconciliazione delle fatture con i registri contabili.
- Preparazione di report mensili e annuali.
- Responsabile rapporto con fornitori, clienti ed Enti pubblici per questioni amministrative e di fatturazione.
- Coadiutrice responsabile delle relazioni con i familiari degli utenti.

Teknopost srl - Responsabile ufficio postale 2016 – al 2024

- Gestione puntuale della contabilità e delle scadenze fiscali, garantendo non solo precisione e ordine nei conti aziendali, ma anche nella corretta archiviazione della documentazione.
- Organizzazione accurata del lavoro e pianificazione anticipata delle attività al fine di assicurare il rispetto costante dei requisiti qualitativi, di tempo e di budget.
- Collaborazione efficace con i colleghi operando in piena sinergia con il team al raggiungimento degli obiettivi prefissati.
- Efficienza nei tempi di lavoro, nella gestione del numero degli imprevisti grazie a un'accurata programmazione delle mansioni da svolgere.
- Autonomia operativa ottenuta grazie ad un'efficace organizzazione e ad un'effettiva comprensione del proprio ruolo nel rispetto di scadenze e di requisiti quantitativi e qualitativi richiesti.
- Ottima gestione del carico di lavoro e delle relazioni professionali, rispondendo con calma ed equilibrio anche alle situazioni lavorative più impegnative.
- Formazione e gestione di un team di circa 20 professionisti valutandone la performance e implementando azioni correttive o premianti in base ai risultati evidenziati.
- Comprensione delle reali esigenze del cliente al fine di individuare le soluzioni più veloci ed efficienti, garantendo un servizio di eccellenza volto ad offrire un'esperienza soddisfacente nel rispetto di specifiche linee guida.
- Archiviazione telematica e cartacea di pratiche inerenti i servizi forniti.

- Gestione delle attività di elaborazione dei pagamenti, di fatturazione e recupero crediti.
 - Gestione della fatturazione elettronica e incassi.
 - Verifica di eventuali esiti negativi del sistema di interscambio, identificando le problematiche causa della mancata trasmissione o accettazione delle fatture.
 - Gestione dei pagamenti e delle informazioni sui saldi in sospeso.
 - Gestione delle situazioni debitorie, comprese riscossioni.
 - Elaborazione dei pagamenti delle fatture e registrazione delle relative informazioni nel database.
 - Creazione di solide relazioni professionali con clienti e fornitori.
 - Gestione delle pratiche di apertura e chiusura dello sportello postale.
 - Informazione alla clientela sui prodotti postali e dei servizi al cittadino.
-
- Applicazione delle procedure aziendali e di una naturale attitudine alla risoluzione dei problemi nella risoluzione delle controversie con gli utenti.
 - Preparazione e controllo della documentazione per le spedizioni nazionali ed esteri.
 - Erogazione di un servizio alla clientela di alto livello mostrando un approccio cordiale, un'indiscussa professionalità e un'assistenza puntuale durante l'esecuzione delle transazioni.
 - Assistenza alla clientela nella scelta dei prodotti postali, finanziari e per la telefonia mobile.
 - Prelievo degli incassi riscossi durante il turno, conteggio e trasferimento del denaro.

Italia Affitti – Responsabile marketing e comunicazione

2010 - 2011

- Pianificazione delle attività di marketing per obiettivi in termini di acquisizione clienti, branding e aumento di volumi e margini.
- Coordinamento del team di lavoro e dei clienti per raggiungere gli obiettivi pianificati e conquistare elevati livelli di soddisfazione del cliente.
- Approccio attento, metodico e concreto allo svolgimento dei compiti quotidiani assicurando al contempo un eccellente ritmo professionale.
- Efficace collaborazione con colleghi e superiori, operando in piena sinergia con il team al raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Ad Maiora - Marketing e Social Media Specialist

2009 - 2010

- Affiancamento alla rete vendite nell'illustrazione delle linee guida marketing per il raggiungimento dei volumi di vendita pianificati.
- Assistenza al marketing manager nell'analisi del mercato e dei concorrenti per la definizione di strategia.
- Raccolta di dati su competitor, prodotti, quote di mercato, listini e cluster di vendita.
- Gestione delle campagne digitali per l'acquisizione e la fidelizzazione degli utenti tramite attività SEO/SEM

- Monitoraggio delle attività realizzate su blog, siti web e social media tramite analisi di strategie e trend emergenti

COMPETENZE

- Autonomia e abilità nel problem solving
- Gestione amministrativa dell'ufficio
- Capacità organizzativa e pianificazione
- Contabilità e fatturazione
- Rapporti con e tra i dipendenti
- Rapporti con Enti Pubblici, fornitori e clienti
- Affidabilità, precisione e accuratezza