

# VERONICA VIDILI



## Informazioni personali

Nome / Cognome	<b>Veronica Vidili</b>
Indirizzo	
Telefono	
E-mail	
Cittadinanza	Italiana
Data di nascita	05/06/1978
Codice fiscale	
Sesso	femminile

## ESPERIENZA PROFESSIONALE

*Dal 6 Aprile 2022:*

Incarico professionale presso il Distretto Culturale del Nuorese – Camera di Commercio di Nuoro- per lo svolgimento del servizio di raccolta, analisi e catalogazione dei dati (Progetto Piano di rilancio del Nuorese):

- Servizio di durata biennale di raccolta, analisi, immissione, gestione e distribuzione dei dati riguardanti la cultura, le tradizioni e le imprese culturali e creative del territorio distrettuale.

- Indagini quantitative e qualitative finalizzate all'individuazione delle tipologie, delle motivazioni e delle preferenze dei consumatori culturali nell'ambito d'azione del distretto.
- Raccolta e analisi dei dati sugli eventi e iniziative dei soci del Distretto.
- Gestione data entry del distretto.
- Gestione su base giornaliera del back office del sito e della app del distretto.

*Dal 21 Aprile al 28 Maggio 2022:*

Rilevatore di dati e intervistatore presso Il Comune di Macomer (Nuoro) per l'Indagine Statistica Multiscopo ISTAT sulle famiglie "Aspetti della vita quotidiana" - Anno 2022.

*Dal 1 Ottobre 2021 al 23 Dicembre 2021:*

Rilevatore di dati e operatore di back office per il Censimento nazionale delle popolazioni e delle abitazioni 2021 organizzato dall'ISTAT - Comune di Macomer

**Descrizione del ruolo:**

Gestione del campione di indirizzi per la rilevazione areale e delle unità di rilevazione per la rilevazione da lista. Somministrazione delle interviste per via telefonica, presso l'Ufficio comunale del Censimento e presso il domicilio dei cittadini campionati ai fini della rilevazione censuaria.

*Dal 1 Giugno 2021 al 30 Settembre 2021:*

Addetta al ricevimento e cassa presso l'Azienda agrituristica "Il Muto di Gallura" (Località Fraiga-Aggius)

**Descrizione del ruolo:**

Svolgimento delle attività di ricevimento e cassa (check in e check out) e gestione delle prenotazioni delle camere e del ristorante.

Attività di corrispondenza telefonica e via email (in lingua inglese, francese e italiana) con clienti, agenzie viaggi e tour operators.

*Dal 1 Ottobre 2019 al 31 Marzo 2021:*

Tecnico esperto in Scienze Sociali e Gestione di progetti presso la Cooperativa Sociale Progetto H con sede a Macomer – Nuoro- Via Emilio Lussu 3.

**Descrizione del ruolo:**

- Raccolta e elaborazione dati di variabili sociali utili per l'attività dell'Osservatorio Sociale del Marghine.
- Identificazione delle reti di attori, collaboratori e partner da coinvolgere nelle diverse fasi dell'intervento.
- Selezione delle azioni, strumenti organizzativi e di controllo, modalità operative funzionali a garantire un ottimale svolgimento dell'intervento. - Ricerca di dati demografici e sociali presenti negli archivi statistici ufficiali; ricerca di dati negli archivi amministrativi degli Enti territoriali (Comuni, ASL; Centro Giustizia minorile, altri enti pubblici locali) che sul territorio del Marghine erogano servizi alla persona.
- Acquisizione su supporto informatico, controllo ed elaborazione dei dati e delle informazioni raccolti; analisi ed interpretazione dei materiali statistici complessivamente disponibili; stesura di note, relazioni, rapporti; messa a punto di prodotti di diffusione e divulgazione dei dati e delle informazioni raccolti e delle analisi effettuate.

*Dal 18 Febbraio 2019 al 01 Marzo 2019:*

Posizione ricoperta: **Incarico di docenza frontale** del Corso di Lingua Inglese P18 Edizione 1 (Piano "Niunu Naschet Imparadu" ) presso l'Hotel Resort Lanthia – Santa Maria Navarrese (Nu)-Via Lungomare.

Nome e indirizzo del datore di lavoro: Smeralda Consulting-Sassari-Via Lelio Basso 16

Settore: Istruzione e formazione professionale

*da Luglio 2014 a Giugno 2017:*

Posizione ricoperta **Customer Support Agent**

Principali attività e responsabilità	<p>La principale responsabilità era la gestione dei rapporti tra l'azienda e la clientela italiana e inglese mediante comunicazione telefonica, via email o tramite il portale dell'azienda.</p> <p>Nel caso di richieste o problemi con i prodotti/servizi offerti dall'azienda il mio compito era quello di aprire un "ticket" nel sistema gestionale della compagnia (Siebel) inserendo tutte le informazioni fornite dal cliente.</p> <p>Una volta aperto il ticket, lo stesso veniva trasferito al competente team tecnico che ne curava la risoluzione finale.</p> <p>All'agente spettavano tutti gli aspetti inerenti alla comunicazione con la clientela sia nella fase di apertura del ticket sia durante la lavorazione e la risoluzione finale da parte degli ingegneri.</p> <p>Comunicazione che doveva improntarsi ad elevati standard di efficienza, professionalità e proattività'.</p>
Nome e indirizzo del datore di lavoro	INTERROUTE CZ, Praga, Repubblica Ceca <a href="http://www.interoute.com">www.interoute.com</a>
Settore	Customer service
Date	<i>Da Febbraio 2013 a Giugno 2014</i>
Posizione ricoperta	<b>Air Fulfillment agent</b>
Principali attività e responsabilità	<p>Gestione dei rapporti tra i clienti di lingua italiana e le compagnie aeree partners di Expedia mediante comunicazione degli air schedule changes (cancellazione o variazione negli orari dei voli) con conseguente riemissione o rimborso del relativo biglietto aereo (utilizzando i gestionali Amadeus e Worldspam)</p> <p>La principale responsabilità era quella di fornire al cliente la migliore alternativa in caso di cancellazione o variazioni significative degli orari dei voli prenotati tramite Expedia comunicando in maniera proattiva e professionale con le compagnie aeree partners e i fornitori.</p>
Nome e indirizzo del datore di lavoro	EXPEDIA Services CZ sro, Praga, Repubblica ceca
Settore	Customer Service
Date	<i>Da Giugno 2012 a Settembre 2012</i>
Posizione ricoperta	<b>Addetta al ricevimento e cassa</b>
Principali attività e responsabilità	Attività di ricevimento/front office (check-in e check out), gestione della cassa giornaliera e del centralino. Utilizzo del gestionale hotel 4 by Ericsoft. Invio online dei dati degli alloggiati in Questura e predisposizione dei dati ISTAT.
Nome e indirizzo del datore di lavoro	Cala Ginepro hotels srl <a href="http://www.calaginepro.com">http://www.calaginepro.com</a>
Settore	Alberghiero
Date	<i>Da giugno 2011 a settembre 2011</i>
Posizione ricoperta	<b>Addetta al ricevimento e cassa</b>

Principali attività e responsabilità Attivita' di ricevimento/front office (check-in e check out), gestione della cassa giornaliera e del centralino. Utilizzo del gestionale hotel 4 by Ericsoft. Invio online dei dati degli alloggiati in Questura e predisposizione dei dati ISTAT.  
Nome e indirizzo del datore di lavoro Cala Ginepro hotels srl <http://www.calaginepro.com>  
Settore Alberghiero

Date *Da Maggio 2010 a settembre 2010*  
Posizione ricoperta **Addetta al ricevimento e cassa**  
Principali attività e responsabilità Attivita' di ricevimento/front office (check-in e check out), gestione della cassa giornaliera e del centralino. Utilizzo del gestionale hotel 4 by Ericsoft. Invio online dei dati degli alloggiati in Questura e predisposizione dei dati ISTAT.  
Nome e indirizzo del datore di lavoro Cala Ginepro hotels srl <http://www.calaginepro.com>  
Settore Alberghiero

Date *Da Giugno 2009 a Settembre 2009*  
Posizione ricoperta **Addetta al ricevimento e cassa**  
Principali attività e responsabilità Attivita' di ricevimento/front office (check-in e check out), gestione della cassa giornaliera e del centralino. Utilizzo del gestionale hotel 4 by Ericsoft. Invio online dei dati degli alloggiati in Questura e predisposizione dei dati ISTAT.  
Nome e indirizzo del datore di lavoro Cala Ginepro hotels srl <http://www.calaginepro.com>  
Settore Alberghiero

Date *Da Marzo 2005 a Giugno 2005*  
Posizione ricoperta **Tirocinante**  
Principali attività e responsabilità Inserimento dei dati degli assicurati nel sistema gestionale dell'ente e conseguente invio telematico.  
Nome e indirizzo del datore di lavoro INAIL ( Istituto Nazionale Assicurazione Infortuni sul Lavoro)– sede provinciale di Oristano  
Settore Pubblica Amministrazione

Date *Da Settembre 2004 a Dicembre 2004*  
Posizione ricoperta **Tirocinante**  
Principali attività e responsabilità Inserimento dei dati degli assicurati nel sistema gestionale dell'ente e conseguente invio telematico.  
Nome e indirizzo del datore di lavoro INPS (Istituto Nazionale per la Previdenza Sociale) – Sede provinciale di Oristano  
Settore Pubblica Amministrazione

## Istruzione e formazione

Data *9 Marzo 2009*

Titolo della qualifica Dottore di ricerca in Scienza della Governance e Sistemi Complessi (XXI ciclo – durata triennale). Tesi finale dal titolo “La partecipazione delle Regioni al processo normativo comunitario” con giudizio finale “ottimo”.

Nome e tipo di Istituto di Istruzione Università degli Studi di Sassari-Scuola di Dottorato in Scienze Sociali

Data *17 Dicembre 2003*

Titolo della qualifica Laurea magistrale in Scienze Politiche indirizzo politico-internazionale. Tesi finale dal titolo “ La potestà' statutaria regionale” con votazione 106/110.

Nome e tipo di Istituto di Istruzione Università degli Studi di Sassari-Facoltà di Scienze politiche

Data *Luglio 1997*

Titolo della qualifica Diploma di ragioniere e perito commerciale

Nome e tipo di Istituto di Istruzione Istituto Tecnico Commerciale e per Geometri “Sebastiano Satta” Macomer (Nuoro)

**Capacità e competenze personali**

Attitudine al lavoro in staff, capacità di vivere e lavorare in ambiente multiculturale (grazie ai cinque anni vissuti all'estero) dove sono importanti la comunicazione e il lavoro di squadra. Abilita' nel relazionarsi con vari tipi di clienti con continua attenzione alle loro esigenze e necessità.  
Capacità acquisite prevalentemente in ambito professionale e durante il percorso di studi

Madrelingua **Italiano**

Altre Lingue  
**Inglese**  
**Francese**

**Parlato**  
Avanzato  
Intermedio

**Scritto**  
Avanzato  
Intermedio

**Capacità e competenze informatiche**

Conoscenza dei sistemi operativi ed applicativi Microsoft Windows 98, 2000, XP, Vista, pacchetto Office, Software di gestione alberghi Ericsoft Hotel 4°. Patente Europea del Computer (ECDL).

**Capacità e competenze organizzative e relazionali**

**Interessi** Musica, cinema e lettura.

**Patente**      B

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali presenti nel curriculum vitae ai sensi del Decreto Legislativo 30 Giugno 2003, n.196 e dell'art. 13 del GDPR (Regolamento UE n. 2016/679).

In fede

*Veronica Vidili*