

Federica Goghero

Data di nascita: 25/04/2002

Residente in Via Bianca Gerardi 3/A 10073

Ciriè (TO) fedegoghe02@gmail.com | +39

3485177351 Lingue: Italiano (madrelingua),
inglese (base)

EDUCAZIONE

Università degli Studi di Torino "Campus Luigi Einaudi"

Laurea Triennale in Diritto per le Imprese e le Istituzioni

2020 – in corso

Istituto di Istruzione Superiore "F. Albert"

Diploma di maturità in Scienze Umane, valutazione finale: 75/100

2015 – 2020

ESPERIENZE LAVORATIVE

Covisian

Addetta Call Center

Novembre – Aprile 2024

durante questa esperienza lavorativa ho acquisito competenze importanti nella:

1. Gestione delle chiamate in entrata e in uscita, risolvere problemi dei clienti, fornire informazioni e assistenza, e indirizzare le chiamate ai dipartimenti appropriati.
2. Capacità di comunicare chiaramente e in modo cortese con i clienti attraverso diversi canali di comunicazione.
3. Abilità nel risolvere i problemi dei clienti in modo rapido ed efficiente, trovando soluzioni appropriate e soddisfacenti.
4. Capacità di collaborare con colleghi e altri dipartimenti per risolvere i problemi dei clienti in modo efficace e migliorare costantemente il servizio offerto.

Queste competenze possono essere trasferibili anche ad altri ruoli che richiedono un'interazione diretta con i clienti e una gestione efficace delle comunicazioni.

IperCOOP

Addetta alla vendita

Maggio – Ottobre 2023

Come Addetta alle Vendite presso il supermercato *IperCOOP*, ho acquisito preziose competenze nell'assistenza al cliente e nel confezionamento dei prodotti, contribuendo in modo significativo al successo dell'attività.

Le mie principali responsabilità includevano:

1. **Assistenza al Cliente Personalizzata:** Ho sviluppato abilità nell'ascolto attivo dei bisogni dei clienti e nell'offrire soluzioni adeguate. Questo includeva fornire informazioni sui prodotti, suggerire alternative, e garantire che i clienti si sentissero ben accolti e assistiti durante il loro shopping.
2. **Confezionamento dei prodotti:** Ero responsabile del confezionamento dei prodotti, garantendo che fossero accuratamente confezionati e che i prodotti fossero di alta qualità. Questa attività richiedeva un'attenzione particolare ai dettagli per garantire la freschezza e la presentazione dei prodotti.
3. **Gestione degli Ordini dei Clienti:** Ho gestito gli ordini personalizzati dei clienti, preparando pacchetti su misura e assicurandomi che fossero pronti per il ritiro o la consegna, rispettando i tempi stabiliti.
4. **Mantenimento dell'Ordine e dell'Aspetto del Reparto:** Ho contribuito a mantenere l'ordine nel reparto, garantendo che i prodotti fossero esposti in modo attraente e ben organizzati. Questo ha

migliorato l'esperienza di shopping dei clienti e ha facilitato la ricerca dei prodotti.

Durante la mia esperienza in questo ruolo, ho imparato a lavorare in un ambiente dinamico e ad adattarmi rapidamente alle esigenze dei clienti. La mia capacità di comunicazione, la dedizione al servizio clienti e l'attenzione ai dettagli sono state fondamentali per garantire la soddisfazione del cliente e il successo del supermercato.

Consorzio Intercomunale dei Servizi Socio Assistenziali "Casa dei Pini"

Aprile – Giugno 2019

Educatore professionale (stage)

Nel corso della mia esperienza professionale presso la RSA "Casa dei Pini", ho avuto il privilegio di lavorare come Educatore Professionale, svolgendo un ruolo chiave nella promozione del benessere e del supporto agli anziani ospiti.

Le mie principali responsabilità e attività comprendevano:

1. **Valutazione e Pianificazione del Supporto Individuale:** Ho condotto valutazioni approfondite per comprendere le esigenze fisiche, emotive e sociali degli anziani ospiti. Sulla base di queste valutazioni, ho sviluppato piani di supporto individualizzati per garantire la loro salute e il loro benessere.
2. **Attività di Animazione e Socializzazione:** Ho organizzato e condotto attività ricreative, culturali e sociali che hanno favorito l'integrazione e il coinvolgimento degli anziani. Queste attività avevano l'obiettivo di mantenere attivi i residenti e promuovere un senso di comunità.
3. **Supporto Emotivo e Psicologico:** Ho fornito supporto emotivo agli anziani ospiti, incoraggiando la comunicazione e offrendo un ascolto attento. Inoltre, ho lavorato in collaborazione con lo staff medico e psicologico per affrontare eventuali problemi di salute mentale.
4. **Coordinamento con le Famiglie:** Ho collaborato con le famiglie degli ospiti per assicurarmi che fossero coinvolti nei piani di cura e supporto. Ho facilitato incontri e comunicazioni per garantire una maggiore comprensione e cooperazione.

Quest'esperienza mi ha consentito di sviluppare una profonda empatia, competenze di comunicazione avanzate e una solida comprensione delle esigenze degli anziani. Ho imparato a gestire situazioni complesse e ad adattarmi alle mutevoli esigenze degli ospiti, offrendo un supporto che contribuiva al loro benessere fisico ed emotivo.

Scuola dell'infanzia "Luigi Chiariglione"**Aprile – Giugno 2018***Assistente all'insegnamento (stage)*

Nel mio ruolo di Assistente all'Insegnamento presso la Scuola dell'Infanzia "Luigi Chiariglione", ho avuto l'opportunità di contribuire attivamente all'istruzione e allo sviluppo dei bambini in età prescolare, svolgendo un ruolo complementare alle insegnanti.

La mia esperienza come Assistente all'Insegnamento nella Scuola dell'Infanzia è stata gratificante, poiché ho contribuito al progresso educativo e al benessere dei bambini durante una fase cruciale del loro sviluppo. Ho imparato a lavorare in un ambiente collaborativo, a sviluppare la pazienza e la flessibilità necessarie per soddisfare le esigenze individuali degli studenti e a coltivare un amore per l'educazione e il supporto all'infanzia. Questa esperienza ha rafforzato la mia dedizione all'educazione e all'apprendimento dei bambini.

COMPETENZE DIGITALI

Office, Social Network, Posta Elettronica, Browser, Adobe PDF

SOFT SKILLS

- Capacità relazionale di lavoro in team;
- Flessibilità ed adattabilità a nuovi contesti e circostanze;
- Forte empatia e capacità di ascolto maturate grazie alle esperienze formative avvenute a stretto contatto con persone in difficoltà;
- Abilità comunicative.

ALTRE INFORMAZIONI

Patente di Guida

B