

Laura Caputo  
Nata a Torino il 21/05/1986  
Residente a: Torino  
E-mail: [lauracaputo86@me.com](mailto:lauracaputo86@me.com)  
+393486709522



Negli ultimi sette anni ho avuto modo di conoscere realtà lavorative diverse ed in varie nazioni (Italia/USA/Grecia): dall'automotive al supporto tecnico fino alla ristorazione di alto livello. Ho avuto quindi l'enorme fortuna di poter vedere la messa in pratica e, di volta in volta apprendere, le fondamenta dei modelli di gestione delle attività applicati nei vari settori economici (sicuramente diversi negli approcci) ed ho potuto nel tempo attingere, dall'una o altra esperienza, a modelli di che con le debite modifiche potessero apportare un valore aggiunto al mio lavoro. Mi sono recentemente diplomata con il massimo dei voti in Interpretariato e Traduzione presso la Scuola Superiore per Interpreti e Traduttori di Pescara.

---

#### **Esperienza Lavorativa:**

**02/2015 – 08/2017:**

##### **PROMA SSA Srl – Grugliasco: Apprendista presso ufficio Supply Chain Management Globale (Ente Centrale)**

Mi occupo principalmente del trasporto (nazionale ed internazionale) di materiale-componenti-prodotto finito-attrezzature in fase prototipale e lancio dei progetti:

- Ricezione ed analisi dei flussi di lavorazione da parte dei capi progetto
- Coordinazione e controllo dei trasportatori
- Report del progresso alla Direzione e Capi Progetto (PM)
- stretta collaborazione con i consulenti doganali italiani e dei paesi di destinazione della merce e delle attrezzature
- Input all'amministrazione, in caso di export, dei dati da inserire sulle fatture commerciali onde non incorrere in infrazioni delle norme doganali (della dogana outbound ed inbound)
- Supporto ai nostri stabilimenti all'estero durante l'avviamento dei progetti ad esempio tramite la spedizione urgente di componenti/parti in caso di disattesa dei programmi da parte dei fornitori locali etc

Oltre a queste mansioni di taglio prettamente operativo, ho compito di interfacciarmi con il Cliente ed i responsabili logistica degli stabilimenti per quanto riguarda eventuali processi logistici da implementare nonché la corretta applicazione dei processi già in essere, la condivisione dei KPIs rilevati dal Cliente.

**09/2014 – 02/2015**

##### **PROMA SSA Srl-Grugliasco: Apprendista presso ufficio Acquisti di Stabilimento/Amm.ne del Personale**

All'inizio del mio apprendistato, ho collaborato direttamente con lo stabilimento di Grugliasco (TO) svolgendo principalmente queste mansioni:

- Immissione a sistema (IBM-AS400) degli ordini di acquisto e condivisione degli stessi con fornitori e direzione di stabilimento
- Supporto all'amministrazione -dislocata in altra sede- per quanto riguarda la comunicazione con i fornitori e la corretta archiviazione di ordini/documenti di trasporto fornitore
- Raccolta ed immissione a sistema (ADP Sipert) dei dati di presenza dei dipendenti dello stabilimento di Grugliasco e degli enti centrali, invio di dati e documentazioni all'amm.ne

**02/2014 – 09/2014**

##### **PROMA SSA Srl-Grugliasco: Tirocinante presso ufficio Acquisti di Stabilimento/Amm.ne del Personale**

Sono entrata nel Gruppo Proma tramite un tirocinio formativo dove ho appreso principalmente

- ad utilizzare il Sistema ERP As400 e SAP (utilizzato da altri stabilimenti)
- i metodi di archiviazione applicati nell'ufficio acquisti di stabilimento
- l'utilizzo del sistema ADP Sipert per l'immissione e controllo dei dati di presenza del personale

**11/2012-07/2013**

##### **Teleperformance Hellas, Athens Gr– AppleCare: iOS & iTunes Store T1 Support Quality Assurance Analyst**

Nel gruppo Teleperformance le posizioni di management sono assegnate tramite selezione interna: nel 2012 previa candidatura e processo selettivo (test scritto nel quale ho avuto il punteggio più alto+colloquio) sono stata promossa: le mie principali mansioni come QA Analyst erano:

- reporting quotidiano ai team dei KPIs (monitorati su base giornaliera settimanale bisettimanale e mensile)

- feedback giornaliero condiviso con i team leaders ed il team manager dei commenti da neutro a negativi ricevuti dai clienti
- valutazioni a campione delle chiamate e delle conversazioni mail degli advisors ed esame a campione delle valutazioni condotte dai team leader
- condivisione con il cliente di *best practices* e di nuove tecniche di supporto applicabili
- formazione in aula dei nuovi advisors sui parametri di qualità obbligatori e sul processo di valutazione coaching degli advisor con maggiori difficoltà nell' eseguire le procedure e nell'ottenere un buon livello di soddisfazione del cliente

11/2011-11/2013

#### **Teleperformance Hellas, Athens Gr– AppleCare: iOS T1 Advisor**

In seguito ad un corso di formazione selettivo erogato da Apple della durata di quattro settimane e superato con eccellenti voti ho iniziato a lavorare per il team italiano di Supporto Tecnico di primo livello per i dispositivi Apple iOS il tutto rispettando rigorosamente:

- i protocolli di supporto Apple: sia tecnici che procedurali
- i protocolli sul rispetto della Privacy
- i target imposti da Teleperformance
- il divieto di utilizzo di carta all'interno della struttura per garantire la segretezza dei dati personali dei clienti quali carte di credito etc.
- affiancamento dei nuovi advisor

È un lavoro che mi ha dato alti livelli di motivazione, in cui ho imparato tantissimo e nel quale sono riuscita sempre a migliorarmi fino ad avere risultati eccellenti quali livelli di soddisfazione dei clienti del 92% ed una sola valutazione negativa da parte della qualità interna in 12 mesi di lavoro.

07/2010 – 08/2011

#### **Waitress(Cameriera) Tutto Italia – Epcot Center, Walt Disney World, Orlando, FL (USA): Italian Cultural Representative Program.**

Tramite il programma internazionale di 12 mesi voluto da Walt Disney in persona, che voleva la presenza di persone native delle nazioni rappresentate nel parco Epcot Center presso WDW, ho avuto l'opportunità assieme a colleghi di nazionalità: italiana, messicana, tedesca, francese, cinese, giapponese, marocchina, canadese ed ovviamente statunitense, di vivere un anno negli USA lavorando come cameriera in un ristorante: Tutto Italia (della catena Patina Group Restaurant di base a New York). Nel ristorante, di altissimo livello, ho imparato il nobile mestiere del servizio di sala da professionisti con decine di anni di esperienza e grazie a questa esperienza ho ammirato e letteralmente amato la capacità della Disney di gestire il rapporto con il cliente: capacità che ho cercato di assorbire in tutto e per tutto ed è forse il valore che ho messo come caposaldo del mio approccio al lavoro: c'è sempre un *cliente* da fare sentire a proprio agio e da cui guadagnarsi fiducia e stima.

06/2009-09/2009

#### **Dialogatore presso Greenpeace Italia Onlus**

Il compito del *dialogatore* è quello di catturare l'attenzione dei passanti e mantenerla tramite l'illustrazione delle principali campagne di Greenpeace Italia, creando in lui l'interesse e con l'obiettivo di fare scaturire la volontà di sostenere l'associazione con delle quote mensili o annuali.

In questa esperienza ho imparato alcune tecniche di marketing e PNL utili nell'ambito delle vendite.

#### **ISTRUZIONE:**

11/2017:

Diploma presso SSIT Pescara – Corso Professionale per Traduttori(EN-IT) ed Interpreti (IT-EN-IT)

aa2007/2009

Ho frequentato la Facoltà di Lingue e letterature Straniere presso l'Università degli Studi di Torino. Corsi frequentati: lingua inglese, letteratura italiana, didattica delle lingue straniere, linguistica, filosofia, pedagogia, storia dell'Europa Orientale.

as2001/2007

Istituto A. Marro - Moncalieri: Diploma di Perito Aziendale ad indirizzo Gestionale (IGEA)

#### **Competenze linguistiche**

Comprensione		Produzione orale		Scritto
Ascolto	Lettura	Conversazione	Esposizione	

Inglese UK/USA	C2	C2	C2	C2	C2
Spagnolo	B1	B1	B1	B1	B1
Greco	A2	A2	A2	A2	A2
Francese	A2	A2	A2	A2	A2

### Competenze informatiche

#### *Sistemi Operativi:*

<b>Windows</b>	7, 8 10: utente avanzato
<b>Mac OSX:</b>	varie versioni, ultima utilizzata di frequente "Lion": utente autonomo
<b>Altri Unix based:</b>	utente autonomo (linux, ubuntu)
<b>iOS:</b>	utente avanzato da iOS 4.2 in poi
<b>Android:</b>	utente avanzato

#### *Applicazioni:*

##### **Office(2010-2013):**

<b>Excel:</b>	Utente avanzato
<b>Office Word:</b>	Utente avanzato
<b>Power Point:</b>	Utente autonomo

##### *ERPs:*

<b>AS400:</b>	Utente avanzato
<b>SAP:</b>	Utente autonomo

##### **Payroll:**

<b>ADP-Sipert:</b>	Utente autonomo
<b>PACO:</b>	Utente autonomo

Ho una predisposizione per l'apprendimento dell'utilizzo delle varie applicazioni che posso imparare ad usare in tempistiche veramente minime.