



Rosaria Sparacello

Profilo Professionale

Sono una persona di fiducia e responsabile con 20 anni di esperienza nel settore delle telecomunicazioni e formazione. Con buona predisposizione ai rapporti interpersonali ed una buona attitudine alla comunicazione, uno dei miei obiettivi è quello di aumentare la professionalità da offrire ad aziende e clienti anche grazie al lavoro in team.

Capacità E Competenze

Competenze nel settore delle telecomunicazioni

Competenze comunicative

Competenze organizzative e gestionali

Esperienze Lavorative E Professionali

Da gennaio 2021 ad oggi docente formatore per la società TREND MANAGEMENT

Dal 21 Gennaio 2026 al 17 Febbraio 2026 docente presso l'ente INFAOP sede Cinisi (PA)

Da marzo 2026 ad oggi docente presso l'ente di formazione CIRS Termini Imerese (PA)

01.2025 - luglio 2025

Impiegata Call Center Konecta r - Palermo

• Erogazione di informazioni ai clienti in merito ai servizi

• Prodotti, offerte commerciali e promozioni.

Gestione del servizio telefonico di informazioni su servizi e offerte commerciali.

• Effettuazione di chiamate seguendo lo script fornito.

• Individuazione e risoluzione di richieste

• Problematiche del cliente.

Risoluzione di conflitti e lamentele mediante comunicazione empatica

• capacità di ascolto attivo.

Gestione delle richieste di assistenza e risoluzione di eventuali

lamentele e reclami.

- Gestione telefonica di reclami e problematiche in maniera collaborativa e diligente.
 - Individuazione delle esigenze dei clienti guidandoli telefonicamente
 - Via chat nella risoluzione dei problemi.
- Registrazione delle anagrafiche dei clienti e dei dati dei contratti sottoscritti.

01.2021 - Attuale Libera professionista

Centro ERRESSE Formazione - Trabia

Insegnamento delle manovre di disostruzione delle vie aeree sui bambini.

Spiegazione di segnali e sintomi di arresto cardiaco, shock anafilattico e [Tipologia].

Preparazione degli studenti all'esame di certificazione e somministrazione dello stesso.

Organizzazione e controllo del funzionamento di apparecchiature e strumenti per le esercitazioni pratiche.

Programmazione di corsi di primo soccorso rivolti a [Gruppo] e [Gruppo].

Insegnamento di corsi di primo soccorso in aziende, scuole e [Luogo].

Partecipazione a programmi di formazione continua per mantenere aggiornate le conoscenze.

Collaborazione con altre organizzazioni sanitarie per offrire servizi di screening e diagnosi precoci.

Collaborazione con scuole e istituzioni educative per promuovere la salute tra gli studenti.

01.2022 - 01.2025 *call center*

Network contacts - Palermo

04.2005 - 01.2022 *Impiegata Call Center*

Almaviva Contact Spa - Palermo

- Erogazione di informazioni ai clienti in merito ai servizi
 - Prodotti, offerte commerciali e promozioni.
- Gestione del servizio telefonico di informazioni su servizi e offerte commerciali.
- Effettuazione di chiamate seguendo lo script fornito.
 - Individuazione e risoluzione di richieste
 - Problematiche del cliente.
- Risoluzione di conflitti e lamentele mediante comunicazione empatica e capacità di ascolto attivo.
- Gestione delle richieste di assistenza e risoluzione di eventuali lamentele e reclami.
- Gestione telefonica di reclami e problematiche in maniera collaborativa e diligente.
- Gestione e conduzione del numero stabilito di telefonate giornaliere.
 - Esecuzione di chiamate a freddo per ampliare il portafoglio clienti.
 - Ricezione e smistamento delle chiamate in arrivo.

Ricezione delle telefonate in entrata rispondendo alle domande e alle richieste di informazioni.

Assistenza pre-vendita e post-vendita su prodotti e servizi fornendo informazioni e supporto.

Gestione delle relazioni con i clienti garantendone la soddisfazione e mediando in caso di reclami e lamentele.

- Individuazione delle esigenze dei clienti guidandoli telefonicamente
- Via chat nella risoluzione dei problemi.

Registrazione delle anagrafiche dei clienti e dei dati dei contratti sottoscritti.

Istruzione E Formazione

2025 - 2025 Corso di Formazione per formatori, sicurezza luoghi di lavoro, A.Si.F.P - Palermo

2022 - 2024 operatore socio sanitario, sanitario, Linking - Palermo

2021 - 2021 Istruttore , Primo soccorso , Salvamento Agency - Palermo

Diploma di istruzione secondaria superiore, Ragioniere e Perito commerciale, ISTITUTO MILIZIANO - Palermo

Media dei voti: 88/100

Lingue

Italiano, Inglese

Interessi

- Viaggi
- Palestra
- Cinofilia
- Musica

Informazioni Aggiuntive

Iscritta al S.ARF Sistema Albo Registro Formatori della Regione Sicilia

Presidente associazione Piccoli Battiti - Palermo

"Informazione, prevenzione dei rischi cardiologici nei giovani e screening elettrocardiografici gratuiti nelle scuole per la ricerca e l'individuazione di eventuali

alterazioni che possono essere alla base di una patologia cardiaca potenzialmente fatale".

- Prevenzione cardiaca in età pediatrica avviando progetti di screening elettrocardiografici per i bimbi in età scolare con la collaborazione di medici

aritmologi e cardiologi pediatrici.

- Diffusione della cultura della prevenzione con l'organizzazione di convegni nelle

scuole, nei centri sportivi ed aggregativi.

- Realizzazione di corsi di primo soccorso BLS-D ed addestramento per

l'uso dei

Defibrillatori Semiautomatici Esterni "DAE".

- Donazione ed installazione di Defibrillatori Semiautomatici Esterni "DAE" presso

scuole e centri sportivi.

- Collaborazione con enti statali, locali, ASP, Università, Ospedali, Istituti di Ricerca,

Associazioni, enti e/o aziende private.

- Favorire la ricerca indicando bandi per l'assegnazione di borse di studio per giovani

laureandi del settore cardiologico e/o scienze infermieristiche.

- Supporto ai "viaggi della speranza" per le famiglie che affrontano ricoveri al di fuori

della regione siciliana.

- Collaborazione con partners nazionali ed internazionali.

- Sollecitare gli organi competenti a valutare l'utilità dei test sui geni principali delle

malattie cardiache.

GDPR 2016/679 > "Autorizzo il trattamento dei miei dati personali presenti nel cv ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e dell'art.13 del GDPR (Regolamento UE 2016/679)".

DPR 445/2000 > Io/La sottoscritto/a, ai sensi e per gli effetti degli articoli 46 e 47 e consapevole delle sanzioni penali previste dall'articolo 76 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445 nelle ipotesi di falsità in atti e dichiarazioni mendaci, dichiara che le informazioni riportate nel presente curriculum vitae, redatto in formato europeo, corrispondono a verità.

DATA

25/03/2026