

Rosalia Lazzara

320-8623470

lilianalazzara@gmail.com

Contrada Piano Lazzara, snc, 92020, Santo Stefano Quisquina, Agrigento

Data di nascita: 05/12/1967

Patente di guida: Categoria B

CAPACITÀ E COMPETENZE

- Rapidità di intervento
- Capacità comunicative
- Problem solving
- Doti di mediazione
- Orientamento al cliente
- Conoscenza acquisita nel mondo delle acque minerali dal punto di vista commerciale, produttivo e contabile finanziario

ESPERIENZE LAVORATIVE E PROFESSIONALI

12/2020 - ad oggi

Aqua Vera SpA | Santo Stefano Quisquina, AG

Customer service specialist

- Inserimento degli ordini nei gestionali aziendali, aggiornamento delle anagrafiche clienti e verifica dei dati immessi.
- Gestione dei reclami utilizzando le linee guida aziendali previste per la risoluzione di controversie e la soddisfazione del cliente.
- Aggiornamento e gestione del database clienti e delle relative informazioni commerciali, amministrative e logistiche.
- Controllo dell'evasione degli ordini in base agli orari, ai tempi e alle modalità richieste dal cliente.
- Analisi dei KPI in funzione degli obiettivi stabiliti per valutare l'efficacia delle strategie adottate.
- Erogazione di informazioni mediante assistenza telefonica pre e post vendita, garantendo un servizio professionale e attento.
- Assistenza clienti tramite posta elettronica, social network e servizi di messaggistica e istant chat.
- Risoluzione di problematiche complesse interfacciandosi con diversi reparti interni.
- Verifica della consegna merci nei tempi e nei modi stabiliti, tramite confronto con l'area logistica e con i vettori incaricati.
- Supporto al cliente nel controllo della corretta evasione degli ordini a sistema, in collaborazione con i colleghi della logistica.
- Assistenza specialistica ai clienti in fase di erogazione del servizio garantendo la miglior customer experience.
- Ricezione e smistamento delle richieste di assistenza.
- Gestione delle chiamate in entrata.

01/2007 - 11/2020

Sanpellegrino SpA | Santo Stefano Quisquina, AG

Addetta alle risorse umane

- Somministrazione di questionari di rilevazione del clima aziendale.
- Presidio degli aggiornamenti anagrafici e documentali relativi al personale.
- Conduzione delle attività di recruiting e talent acquisition in base ai fabbisogni delle aree aziendali.
- Predisposizione della reportistica relativa alla propria attività.
- Responsabilità delle attività di amministrazione del personale e payroll.
- Stesura di report periodici sull'andamento del personale in fatto di turnover, retention e feedback interni.
- Gestione di pagamenti, rimborsi, fatturazioni al personale interno, collaboratori e aziende.
- Gestione dell'archiviazione della documentazione relativa all'amministrazione delle risorse umane.

- Supporto nell'implementazione delle procedure e dei regolamenti per la tutela del personale.
- Stesura dei contratti di lavoro, aggiornamento dei dati e implementazione di modifiche.
- Monitoraggio delle presenze su base mensile e preparazione di report per la Direzione.
- Archiviazione dei dati personali e della documentazione dei dipendenti e dei collaboratori.
- Recruiting di nuovo personale e gestione iniziale della selezione tramite test e colloqui telefonici.
- Redazione degli annunci di lavoro, pubblicazione su canali [Tipologia] e prima scrematura dei candidati.
- Monitoraggio e valutazione delle performance del personale concorrendo all'implementazione di azioni correttive o premianti ove richiesto.

01/2007 - 11/2020

Sanpellegrino SpA | Santo Stefano Quisquina, AG
Addetta finanza e controllo

- Presidio della fatturazione elettronica sia attiva che passiva.
- Gestione delle scritture contabili e amministrative di competenza.
- Monitoraggio della contabilità fornitori e gestione dello scadenziario dei pagamenti in uscita in accordo con la tesoreria.
- Gestione della prima nota di cassa e banca.
- Emissione e gestione delle fatture elettroniche.
- Redazione degli F24 e pagamento degli stessi tramite home banking.
- Elaborazione delle scritture contabili e fiscali periodiche e delle scritture di rettifica.
- Monitoraggio delle scadenze fiscali in relazione alle comunicazioni ricevute dal commercialista.

01/2007 - 11/2020

Sanpellegrino SpA | Santo Stefano Quisquina, AG
Buyer

- Analisi e negoziazione delle offerte per di concordare prezzi e tempistiche di consegna nel rispetto dei piani produttivi.
- Programmazione e organizzazione dei processi di acquisto in concerto con i referenti del reparto commerciale e della produzione.
- Supporto all'azienda nella gestione dei fornitori con particolare riferimento alle attività di scouting e di negoziazione.
- Gestione del ciclo burocratico e contrattuale insieme ai referenti legali e amministrativi, nel rispetto delle policy aziendali.
- Formazione dei neo assunti con particolare attenzione alle attività di scouting e ai processi del reparto acquisti.
- Supporto ai manager nell'analisi e nella valutazione dei budget assegnati, collaborando alla predisposizione della corretta reportistica destinata alla direzione.
- Partecipazione a riunioni al fine di garantire il coordinamento di tutte le funzioni interessate alla catena di approvvigionamento.
- Negoziazione di termini e condizioni preferenziali per l'azienda ottenendo in tal modo risparmi significativi.
- Approvvigionamento di articoli unici e creazione di solide relazioni professionali con i fornitori allo scopo di assicurare consegne puntuali e merce di alta qualità.
- Gestione delle operazioni d'acquisto quotidiane attraverso l'approvvigionamento di beni e servizi, tra cui materie prime e componenti di produzione.
- Organizzazione del lavoro e ottimizzazione delle tempistiche per diminuire le perdite di tempo.

09/2002 - 12/2006

Platani Rossino Srl | Santo Stefano Quisquina, AG
Impiegata amministrativa contabile

- Elaborazione e archiviazione della documentazione in formato cartaceo ed elettronico.
- Redazione della prima nota e monitoraggio dei movimenti di cassa.
- Gestione delle pratiche e delle comunicazioni online con gli enti.
- Gestione e analisi della fatturazione e della contabilità clienti e fornitori.
- Collaborazione nelle operazioni di contabilità ordinaria dell'azienda.
- Gestione dell'archivio cartaceo e digitale dei documenti contabili e fiscali.
- Redazione degli F24 e pagamento degli stessi tramite home banking.
- Emissione e gestione delle fatture elettroniche.
- Gestione amministrativa e contabile delle presenze dei dipendenti.

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

Istituto Tecnico Commerciale Statale di Bivona | Bivona
Diploma di Ragioniere e Perito Commerciale

02/2015

Università Niccolò Cusano | Roma

Laurea in Economia Aziendale e Management | Economia

Autorizzo il trattamento dei dati personali contenuti nel mio CV ex art. 13 del decreto legislativo 196/2003 e art. 13 del regolamento UE 2016/679 sulla protezione dei singoli cittadini in merito al trattamento dei dati personali

Rosalia Lazzara

02/06/2023 Santo Stefano Quisquina