

INFORMACIÓN PERSONAL



Sol Rezzani

📍 Colom 10 Bajos, Les Roquetes, Sant Pere de Ribes 08812, Barcelona, España

☎ 931187165 📠 667853607

✉ Avalon_ginebra@hotmail.com

📅 **Fecha de nacimiento** 15/10/1980

🇦🇷 **Nacionalidad** Argentina

EXPERIENCIA PROFESIONAL

Julio 2013

Administrativa atención ciudadana

Ayuntamiento de Les Roquetes, Sant Pere de Ribes.

En la Oficina de Atención Ciudadana (OAC) de los Servicios Territoriales de Empresa y Empleo en Les Roquetes, Sant Pere de Ribes facilitaba la gestión de trámites administrativos y atendía las solicitudes de información. Ofrecía a la ciudadanía un servicio de calidad en : el trato recibido, en la información facilitada, en la respuesta a sus expectativas, consultas, en la canalización de sus quejas y sugerencias de una forma segura, eficaz y efectiva. Debía codificar los trámites presenciales y telefónicos en un registro o iniciar expedientes con la comprobación de la documentación.

Sector de actividad: Administración pública

Mayo 2012- Noviembre 2012

Auxiliar administrativa / Cajera

Marendins S.L. Vilanova i la Geltru. <http://marendins.net/>

Auxiliar administrativa encargada de realizar soporte a contable.

Atención telefónica y personalizada de clientes.

Cobros.

Sector de actividad: Distribuidora de pescado fresco, congelados y otros productos alimentarios.

**Agosto 2011- Noviembre 2011
Enero 2008- Julio 2010**

Administrativa con atención al cliente

Projectes I Instalacions Llag S.L. / Endesa Energía SAU

Josep Pijoan SL/Endesa Energía SAU <http://www.climat-nova.com/climatnova.htm>

Responsable punto de servicio Endesa Energía oficina Vilanova i la Geltru., Sant Pere de Ribes y Sitges. Organización órdenes de trabajo del personal a cargo y cumplimentación de las mismas utilizando aplicaciones informáticas.

Atención al cliente personalizada y telefónica. Resolución de incidencias, reclamaciones y conflictos.

Venta de productos propios de Endesa tales como aire acondicionado, radiadores, etc.

Cobros, arqueo de caja. Gestión con proveedores.

Archivos, material, mantenimiento de oficina.

Sector de actividad Ambas empresas eran franquicias de Endesa Energía.

Noviembre 2005-Diciembre 2007

Administrativa con atención al cliente / Secretaria de dirección

Vincvolant SL <http://www.climat-nova.com/vincvolant.htm>

Facturación

Cobros, arqueo de caja

Asistente de dirección.

Atención personalizada y telefónica al cliente gestionando sus necesidades diarias.

Resolución de incidencias.

Realización de presupuestos.

Preparación informes diarios/semanales.

Sector de actividad Instalaciones electricidad, gas, fontanería, climatización y energía solar.

EDUCACION Y FORMACION

6 meses
Marzo 2014

Certificado de nivel Stage 6 (Higher Intermediate) de ingles.
Centro: Cambridge Academy

450hs
En curso

Certificado de profesionalidad en operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales. **Nivel 1 (ADGG0408)**
Centro: Ayuntamiento de Sant Pere de Ribes, Barcelona.

Módulos:
Organización empresarial y de recursos humanos: 30hs
Gestión auxiliar de la correspondencia y paquetería de la empresa: 30hs
Gestión auxiliar de documentación económico-administrativa y comercial: 90hs
Comunicación en las relaciones profesionales: 50hs
Comunicación oral y escrita a la empresa: 70hs
Gestión auxiliar de archivo en soporte convencional o informático: 60hs
Gestión auxiliar de reproducción en soporte convencional o informático: 60hs.

6hs
Febrero 2014

Certificado de formación correspondiente a Manipulador de alimentos de mayor riesgo.
Centro: "Educate" formación e-learning.

26hs
Noviembre 2013- Diciembre 2013

Itineraris d'acollida i seguiment per a dones migrades. Programa Itinerarios formativos y sociales del MESS
Centro: Ayuntamiento de Sant Pere de Ribes, Barcelona.

Septiembre 2013

Certificado de acreditación de competencias en tecnologías de la Información y comunicación (ACTIC)
Centro: Departament d'Empresa i Ocupació, Generalitat de Catalunya.

480hs
Febrero 2013- Julio 2013

Certificado de profesionalidad en atención al cliente y consumidor Nivel 3 (COMTO110)
Centro: Ayuntamiento de Sant Pere de Ribes, Barcelona

Módulos:
Gestión de la atención al cliente/ consumidor: 60hs
Técnicas de información y atención al cliente / consumidor: 60hs
Gestión de quejas y reclamaciones en materia de consumo: 90hs
Sistema de información y bases de datos de consumo: 60hs
Documentación e informes de consumo: 60hs
Ingles profesional para actividades comerciales: 90hs
Formación complementaria: 20hs
Prácticas profesionales no laborales: 40hs.

135hs
Octubre 2011-Junio 2012

Certificado de nivel elemental y básico lengua catalán
Centro: SLC Sant Pere de Ribes (CPNL)

55hs
Octubre 2005

SEFED
Centro: Sant Pere de Ribes

1 año y 9 meses
Marzo 1999- Diciembre 2000

Certificado Ciclo básico común Universidad de Buenos Aires carrera: Psicología
Centro: Universidad de Buenos Aires, Argentina

Módulos:
Antropología
Introd. Pensamiento científico
Semiología
Biología genética
Psicología
Introd. Conoc. Sociedad y Estado.

5 años
Enero 1994-Diciembre 1998

Bachiller en administración y gestión comercial
Centro: Instituto Manuel Obarrio, San Isidro, Bs As. Argentina

PASAPORTE DE LENGUAS*

Lengua materna

Castellano

*Marco común Europeo de referencia para las lenguas

Otros idiomas

	COMPRENDER		HABLAR		EXPRESIÓN ESCRITA
	Comprensión auditiva	Comprensión de lectura	Interacción oral	Expresión oral	
Inglés	Alto	Alto	Medio	Medio	medio
	Nivel B2.*				
Catalán	Medio	Alto	Medio	Medio	medio
	Nivel B1.*				

COMPETENCIAS*

- Comunicación
- Matemáticas
- Digital
- Aprender a aprender
- Trabajo en equipo y cooperación.
- Autoconfianza
- Actuar con autonomía
- Responsabilidad
- Organización y gestión

Escucha activa. Adaptación de comunicación oral y escrita a cada contexto
Pensamiento matemático lógico y espacial, gestión de dinero.
Dominio TIC: OpenOffice. Microsoft Office™, Word, Excel, Access, PowerPoint, Factura Plus, Datisa, Siebel, Citrix, SCE, Helios, Gimp, redes sociales
Aplicación de estrategias personales para un aprendizaje exitoso de manera continua.
Fomento de cooperación dentro del equipo y distribución de responsabilidades y tareas para lograr objetivos.

Motivación para aprender. Aceptación de críticas de forma constructiva.
Afán de superación, proactiva, resolutoria, dinámica. Seguridad y confianza en mi misma
Actuación de forma fiable y responsable en los proyectos que se realizan.
Gestión de tiempo, coordinación de actividades y planificación, para optimizar los resultados programados

*Según proyecto FORWARD