



I

## TOTARO STEFANO

I

### ESPERIENZA LAVORATIVA

- Date (da – a)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
- Tipo di azienda o settore
- Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità

- Date (da – a)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
- Tipo di azienda o settore
- Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità

- Date (da – a)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro

#### FEBBRAIO 2018 – IN CORSO **Eurocot S.P.A., Bologna**

Ufficio Logistica  
Gestione Tassative, Contabilità, Assistenza clienti, Gestione bancali

- Utilizzo programma S400
- Contabilità agenzia. Compilazione prima nota, pratiche assegni e versamento contanti. Rimborso spese fornitori, dirigenti, autisti.
- Gestione bancali Epal. Conteggio epal, organizzazione rendicontazione, contenziosi, pareggio epal con corrispondenti, clienti, destinatari. Organizzazione magazzino per l'ottimizzazione degli epal.
- Assistenza clienti. Assistenza telefonica e mail. Esiti consegna, gestione riserve. Coordinamento tassative con agenzie, ufficio partenze e corrispondenti.

#### GIUGNO 2005 – FEBBRAIO 2018 **Novecento Media / SOLE 24 ORE, Milano**

Gruppo editoriale di informazione specializzata  
Inserimento dati, gestione pratiche ufficio, promozione eventi editoriali.

- Gestione archivio riviste e pratiche amministrative associate quali fatturazione, rendiconto, custodia bolle, protocollazione ed archiviazione dei documenti.
- Redazione di testi e organizzazione di riunioni e trasferte.
- Inserimento e catalogazione massime giudici pubblicate sulle riviste giurisprudenziali Sole 24 Ore
- Contributo all'organizzazione e promozione eventi editoriali: presentazione libri, incontri di settore.

#### GIUGNO 2017 – AGOSTO 2017 **Centro Softwar / San Pietro in Casale (BO)**

- Tipo di azienda o settore
  - Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità

Software gestionali ERP

Assistenza aziende clienti, inserimento e registrazioni contabili

- Assistenza aziende clienti.
- Inserimento, controllo e gestione della contabilità aziendale.
- Risoluzione problematiche legate al prodotto e alla contabilità dell'azienda cliente.
- Assistenza in particolare su: Liquidazione Iva, Scadenziario, Note di accredito, Effetti, Anticipi Fatture, Ritenute d'acconto, Fatturazione, Fatturazione intraeuropea, Reverse charge.

• Date (da – a)

- Nome e indirizzo del datore di lavoro
  - Tipo di azienda o settore
    - Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità

MAGGIO 2008 – GENNAIO 2009

**Paramica, edizioni per bambini. Milano**

Promozione eventi, pubbliche relazioni, addetto stampa.

Inserimento dati, gestione pratiche ufficio, promozione eventi editoriali.

- Promozione libri illustrati per bambini e attività ad essi connessi come mostre, laboratori, presentazioni degli albi, laboratori presso teatri, librerie, enti amministrativi e associazioni di vario genere.
- Sostegno al direttore nelle scelte di mercato e occasioni di sviluppo del prodotto.

• Date (da – a)

- Nome e indirizzo del datore di lavoro
  - Tipo di azienda o settore
    - Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità

Giugno 2004 – aprile 2008

**Voceditalia.it, Milano**

Giornale d'informazione on line

Redattore, Vice e Caporedattore Esteri del quotidiano Voceditalia

- Stesura articoli di Cronaca e Politica Internazionale.
- Organizzazione di 25 redattori e stagisti universitari. Scelta della politica redazionale e degli articoli d'uscita. Organizzazione e gestione delle riunioni di redazione; marketing di redazione. Pubbliche relazioni con enti e autorità estere e nazionali: università, consolati esteri, etc.

• Date (da – a)

- Nome e indirizzo del datore di lavoro
  - Tipo di azienda o settore
    - Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità

MAGGIO 2005 – SETTEMBRE 2007

**Banca Popolare di Milano, Milano.**

Bancario, assistenza clienti

Telefonista outbound, customer care

- Contatto con i clienti a "rischio" per desumerli dall'intento di abbandonare la banca o per fidelizzarli.
- Proposta di conti correnti vicini alle esigenze dei clienti che hanno espresso lamentele con il direttore di filiale. Accordo per l'elargizione di ulteriori finanziamenti; vendita di carte di credito nelle campagne natalizie.
- Supporto alle politiche aziendali e delle singole agenzie del territorio nazionale.

• Date (da – a)

- Nome e indirizzo del datore di lavoro
  - Tipo di azienda o settore
    - Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità

GIUGNO 2004 - MAGGIO 2005

**Supermercati Esselunga, Milano.**

Grande distribuzione

Banchista reparto gastronomia

- Servizio al cliente. Cura, taglio e servizio dei prodotti gastronomici.

## ISTRUZIONE E FORMAZIONE

Principali mansioni e responsabilità

• Date (da – a)

**Aprile 2017**

- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione
  - Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio
- Qualifica conseguita

Principali mansioni e responsabilità

- Date (da – a)

- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione
  - Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio
- Qualifica conseguita

- Date (da – a)

- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione
  - Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio
- Qualifica conseguita

- Date (da – a)

- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione
  - Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio
- Qualifica conseguita

### **CORSO OFFICE AVANZATO 76 ore**

- Fondamenti di informatica (8 ore teoria e 2 ore pratica)
- Mod. 2: Microsoft Word (8 ore teoria e 6 ore pratica)
- Mod. 3: Microsoft Excel (4 ore teoria e 14 ore pratica)
- Mod. 4: Microsoft Power Point (4 ore teoria 4 ore pratica)
- Mod. 5: Microsoft Access (10 ore teoria 8 ore pratica)
- Mod. 4: Diritti e doveri dei lavoratori somministrati (4 ore teoria)
- Mod. 5: Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro (4 ore teoria)

Qualifica primo livello

**Febbraio 2017**

### **CORSO PER IMPIEGATO UFFICIO PAGHE E PERSONALE 30 ore**

- Compilazione busta paga e meccanismo per calcolare le retribuzioni, sia in condizioni ordinarie che in tutti i casi particolari (straordinario, malattia, maternità, sciopero, ecc.)
  - Lettere di assunzione, richiamo trasformazione, aumenti, dimissioni, licenziamento.
  - Modello INPS DM10 e la dichiarazione UNI-EMENS.
  - Dichiarazioni annuali: INAIL, CUD, 770. Procedure di fusione, scissione, conferimento, passaggio tra aziende.
- Impiegato Ufficio Paghe e Personale

**Ottobre 2005**

### **Corso di comunicazione “Relazione con il cliente e servizio e vendita” c/o Scuola Superiore del Commercio e Turismo “Ebiter” Limite di Pioltello (MI) Gestione e fidelizzazione cliente**

- Gestione e fidelizzazione cliente

Assistenza al cliente

**Marzo 2004**

### **“Corso di comunicazione sociale e commerciale” c/o Istituto Galdus, Via G.B. Piazzetta, 2 – 20139 Milano.**

- Tecniche comunicative e customer care.

Assistenza al cliente e comunicazione commerciale.

- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione
  - Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio
  - Qualifica conseguita

MADRELINGUA

ALTRE LINGUA

- Capacità di lettura
- Capacità di scrittura
- Capacità di espressione orale

#### **CAPACITÀ E COMPETENZE RELAZIONALI**

*Vivere e lavorare con altre persone, in ambiente multiculturale, occupando posti in cui la comunicazione è importante e in situazioni in cui è essenziale lavorare in squadra (ad es. cultura e sport), ecc.*

#### **CAPACITÀ E COMPETENZE ORGANIZZATIVE**

*Ad es. coordinamento e amministrazione di persone, progetti, bilanci; sul posto di lavoro, in attività di volontariato (ad es. cultura e sport), a casa, ecc.*

#### **CAPACITÀ E COMPETENZE TECNICHE**

*Con computer, attrezzature specifiche, macchinari, ecc.*

#### **CAPACITÀ E COMPETENZE ARTISTICHE**

*Musica, scrittura, disegno ecc.*

**Luglio 2002**

**Diploma I.T.C. "Pietro Giannone" Foggia**

Qualifiche relative all'indirizzo ragionieristico/ contabile e al più specifico Tecnico commerciale, giuridico economico aziendale.

Diploma Superiore

**Italiana**

**Francese e inglese**

Scolastica

Scolastica

Scolastica

Dai tempi delle scuole superiori ho avuto una grande propensione alla comprensione dell'altro e alla gestione delle esigenze altrui che mi ha portato nel corso della mia vita a saper come gestire non solo le esigenze dei clienti ma anche me stesso nel rapporto con l'altro, di natura commerciale e non. Ho imparato ad accettare i difetti propri ed altrui, impostazione questa che mi permette di affrontare con serenità ogni situazione e di superare me stesso. I corsi di formazione, il percorso personale, lavorativo e l'esperienza di educatore Scout, la numerosa quantità di libri sul rapporto con gli altri mi hanno permesso di acquisire tecniche e teorie sulla gestione della vita altrui, dal micro (rapporto commerciale) al macro (relazione terapeutica). In tutto questo è inteso anche la capacità dialettica, comunicativa e posturale di rispecchiamento del corpo.

Credo saldamente nelle potenzialità di gruppo e nelle risorse di ognuno. In numerose esperienze (gruppo scout, redazione, gruppo Amnesty, uffici stampa) ho imparato a coordinare gruppi disomogenei di persone puntando sulla valorizzazione delle qualità di ognuno e sul progetto comune. Ho coordinato numerosi eventi editoriali e mondani per fini di raccolta fondi con successo e grande divertimento.

Programmi Office, sistemi web e social network. Uso coltelli e macchine per il taglio e servizio gastronomico.

Stesura articoli, parlare in pubblico.

PATENTE O PATENTI

Patente B, Automunito

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi del D. LGS. 196 del 30 giugno 2003 sulla Tutela della Privacy