

## CURRICULUM VITAE

## Operatore customer care e addetto clientela

### Informazioni personali

Cognome/Nome **Pietro Acquistapace**  
Indirizzo Via Pelucca 23, 20099 Sesto S.Giovanni (MI)  
Telefono +39 3356338449  
E-mail [pietro.acquistapace@gmail.com](mailto:pietro.acquistapace@gmail.com)  
Nationalita' Italiana  
Data di nascita 08.03.1977  
Genere Maschio  
Patente A e B  
Lingua madre Italiano  
Altre lingue **Francese Avanzato, Inglese Avanzato, Cinese Elementare**

### Riassunto

Recentemente rientrato da diversi mesi di viaggio in Asia dopo aver trascorso due anni lavorativi a Londra (2011-2013), cerco impiego per reinserimento nel mondo lavorativo italiano. Ho una pregressa e pluriennale esperienza nel customer care, ed in particolare nella gestione dei reclamo. In Inghilterra ho lavorato come albergatore. Laureato in Storia vecchio ordinamento collaboro a diverse pubblicazioni con articoli inerenti le relazioni internazionali.

### Capacita' ed esperienze professionali

#### Mansioni:

- 5 anni **Customer service e Back Office**
- 3 anni **Albergatore**
- 2 anni **Libraio**
- 2 anni **Bibliotecario**
- 1 anno **Impiegato esecutivo**
- 6 mesi **Agente di viaggio**
- 6 mesi **Vetrinista**
- 3 mesi **Operaio**

### Competenze informatiche

Ho una buona conoscenza di **Windows e Linux**. So usare programmi **internet**, con particolare riguardo a **web e mail**. Regolare utilizzo della piattaforma **Wordpress**.

### Esperienze lavorative

Ott. 2011 – Gen. 2013 Travelodge Hotels LTD  
Tra le più importanti catene di ricezione alberghiera inglesi.

	<p>Addetto alla ricezione della clientela. Mi sono occupato dell'accoglienza al cliente, dei check-in e delle prenotazioni. Sia su turni diurni che notturni in un albergo di 6 piani e circa 110 camere. Ho acquisito una notevole capacità di gestione delle problematiche del cliente e dell'emergenza, essendo spesso l'unico dipendente in turno. Ottima conoscenza anche per quanto riguarda l'intero processo di booking.</p>
Lug. 2005 – Nov. 2010	<p>TIM Telecom Italia Mobile Primo operatore di telefonia mobile in Italia</p> <p>Operatore al Call Center (inbound/outbound) ed impiegato nel Back Office occupandomi di ogni genere di richiesta da parte della clientela, in special modo problemi e reclami. Ho acquisito una buona capacità di dialogo con le persone ed un'ottima competenza nell'analisi dei fatti.</p>
Giu. 2003 – Ott 2005	<p>FNAC Catena internazionale di vendita prodotti elettronici, culturali e di intrattenimento.</p> <p>Commesso in libreria, con compiti di riassortimento libri. Mi occupavo specialmente di vendita e consigli al cliente. Ho acquisito una buona conoscenza del mercato editoriale.</p>
Gen. 2002 – Apr. 2003	<p>Ostello "Il postello" Ostello della gioventù indipendente sito in Milano</p> <p>Ero addetto alla reception e portiere, occupandomi dell'accoglienza al cliente e gestendo le prenotazioni. Inoltre era mio compito la sistemazione e la pulizia delle stanze. La clientela era sia nazionale che estera.</p>
Mag 2000 - Mag 2001	<p>ONG Terres Des Hommes Federazione Internazionale Un network di 11 diverse organizzazioni nazionali dedite alla difesa dei diritti dell'infanzia ed alla promozione di un equo sviluppo senza discriminazioni razziali, politiche, culturali o di genere.</p> <p>Ho lavorato quale impiegato esecutivo occupandomi dell'archivio e delle periodiche informative a donatori e simpatizzanti. Ho appreso nozioni base di fund-raising.</p>
Ott.1996 – Dic.1998	<p>Università di Milano Dipartimento di Storia</p> <p>Bibliotecario di dipartimento. Ho acquisito una buona capacità di gestione degli archivi ed un'eccellente conoscenza del patrimonio librario. Svolgevo il compito di aiutare gli studenti nelle loro ricerche, bibliografiche e non.</p>
<b>Formazione</b>	
Data	01/06/05
Livello di studio raggiunto	Laurea quadriennale vecchio ordinamento
Soggetto di studio	Storia

Scuola	Universita' degli Studi di Milano – Via Festa del Perdono 7 20122 Milano Italia ed un anno all'Universita' di Lione III Francia, nell'ambito del progetto Erasmus.
<b>Altre informazioni</b>	Scrivo articoli di politica internazionale per riviste italiane ed estere. Ho scritto vari e-book, tra cui dedicato ad un viaggio in Panda dall'Italia alla Mongolia attraverso l'Iran e tutti i paesi centroasiatici ex-sovietici. Ho visitato la Cina per circa un mese e sono innamorato dei Balcani. Sono bibliofilo ed appassionato di geopolitica. Tema per il quale ho anche creato un pagina <a href="#">Facebook</a> ed un <a href="#">blog</a> . Al momento sto studiando la lingua cinese.

*Autorizzo il trattamento dei miei dati personali, ai sensi del D.lgs. 196 del 30 giugno 2003*