

INFORMAZIONI PERSONALI



Annabella Muraca

 Via Camillo e Otto Cima 39, 20134 Milano (Italia)

 3282871170

 annabelmu@yahoo.it

Sesso Femminile | **Data di nascita** 20/01/1989 | **Nazionalità** Italiana

ESPERIENZA
PROFESSIONALE

01/01/2018–alla data attuale

Corporate Service Account

Vodafone Italia S.P.A., Milano (Italia)

- Mediazione tra cliente e commerciale
- supporto tecnico
- supporto amministrativo e gestione fatture
- gestione dei rinnovi dei contratti in supporto al commerciale di riferimento

03/10/2016–01/01/2018

Consulente Junior Mobile/DSL

Vodafone Italia S.P.A., Milano (Italia)

- Supporto Tecnico clienti micro business

2014

Giornalista Pubblicista

01/01/2016–alla data attuale

Web Content Editor

LaMilano, Milano (Italia)

- Creazione contenuti
- Interviste
- Gestione pagine social
- Analisi dati
- Gestione nuove risorse

07/02/2015–31/12/2015

Web Content Editor

Mg Art s.r.l, Gozzano (Italia)

- Creazione contenuti per il web
- Analisi presenza sui social media
- Gestione pagine social
- Ottimizzazione SEO
- Analisi dati su Google Analytics
- Gestione nuove risorse

01/09/2013–31/10/2014

Addetta Ufficio Stampa

Associazione Creazione e Immagine, Cosenza (Italia)

- Stesura comunicati stampa

- Rassegna Stampa
- Aggiornamento mailing list
- Recall giornalisti
- Realizzazione Cartelle Stampa
- Organizzazione Conferenze Stampa
- Interviste
- Gestione pagine social

09/07/2014–01/01/2016 **Redattrice**
Infonight Free Press mensile, Cosenza (Italia)
- Stesura articoli

01/12/2011–07/02/2015 **Redattrice**
Ottoetrenta.it, Cosenza (Italia)
- Stesura Articoli

12/04/2011–31/12/2013 **Adetta Rassegna Stampa Telematica**
DataStampa Sede Calabria, Cosenza (Italia)
- Rassegna Stampa telematica quotidiana
- Rassegna Video quotidiana

01/05/2010–30/06/2010 **Stage Curriculare U.R.P. e Ufficio Stampa**
Comune di Cosenza, Cosenza (Italia)
- Relazioni con il pubblico
- Stesura Comunicati Stampa
- Rassegna Stampa
- Rapporti con i Media

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

2014 **Corso di Specializzazione professionale in Addetto Ufficio Stampa (Formatemp)**
New People Team, Milano (Milano)
- Stesura Comunicati Stampa
- Rassegna Stampa
- Mailing List
- Organizzazione Conferenze Stampa
- Realizzazione Cartelle Stampa
- Gestione della Crisi
- Educational Press Tour

2010–2012 **Laurea Specialistica in Teoria della Comunicazione e Comunicazione Pubblica**
Università della Calabria, Cosenza (Italia)
Tesi: "Goodbye melancholia", un'analisi della melanconia nel film di Lars Von Trier

Voto 110/110 e Lode

2007–2010 **Laurea Triennale in Filosofie Scienze della Comunicazione e della**

Voto 108/110

Conoscenza

Università della Calabria, Cosenza (Italia)

Tesi: Comunicazione Pubblica ed Istituzionale. A che punto siamo?

COMPETENZE PERSONALI

Lingua madre italiano

Lingue straniere

	COMPRESIONE		PARLATO		PRODUZIONE SCRITTA
	Ascolto	Lettura	Interazione	Produzione orale	
inglese	B2	B2	B2	B2	B2

Livelli: A1 e A2: Utente base - B1 e B2: Utente autonomo - C1 e C2: Utente avanzato
 Quadro Comune Europeo di Riferimento delle Lingue

Competenze comunicative

- Ottime competenze comunicative acquisite in particolar modo durante il percorso universitario e l'attività di redattrice ed addetta stampa, affinate successivamente grazie all'esperienza biennale in Vodafone; l'empatia, la relazione con il cliente che diventa fondamentale per la gestione del lavoro e per la costruzione della fiducia reciproca. Ho imparato l'importanza del saper scegliere le parole giuste, la capacità di saper gestire le contestazioni senza entrare mai in conflitto o in escalation con l'interlocutore, l'esigenza di trovare una soluzione e far capire che non si è dei numeri ma persone, con nomi, cognomi ed emozioni distintive di cui ci si deve prendere cura.

Competenze organizzative e gestionali

Sin dalle scuole superiori ho imparato l'importanza dell'organizzazione, fondamentale nello studio quanto nel lavoro. Amo essere sempre preparata ed organizzata per riuscire ad affrontare ogni evenienza al massimo delle mie capacità. Mi impongo sempre dei tempi entro cui portare a termine i lavori che mi vengono assegnati e pretendo da me stessa costanza, determinazione e precisione. In questi ultimi due anni ho realizzato quanto sia importante il lavoro di squadra, la comunicazione e la condivisione delle informazioni tra i colleghi in modo da essere sempre allineati e sul pezzo. Ho sviluppato una spiccata predisposizione al problem solving applicato ad una risoluzione rapida ed efficace in fase di troubleshooting abbinando alle procedure tecniche la mia creatività.

Competenze professionali

- supporto tecnico, commerciale ed amministrativo per il cliente
- analisi fatture
- Realizzazione contenuti web
- Analisi dei trend
- Posizionamento su motori di ricerca
- Ottimizzazione SEO
- Gestione pagine social
- Stesura Comunicati Stampa
- Rassegna Stampa
- Organizzazione Conferenze Stampa
- Realizzazione Cartelle Stampa

Competenze digitali

AUTOVALUTAZIONE				
Elaborazione delle informazioni	Comunicazione	Creazione di Contenuti	Sicurezza	Risoluzione di problemi
Utente avanzato	Utente avanzato	Utente avanzato	Utente base	Utente autonomo

Competenze digitali - Scheda per l'autovalutazione

- Wordpress ed estensioni

- Microsoft Office (MS Excel, MS Word, MS Power Point, Outlook)
- Strumenti web di google (es. Analytics, Alert, Trends)
- Facebook, Twitter, Instagram
- Infarinatura di Photoshop e Illustrator

Patente di guida B