

## **CURRICULUM VITAE DI VINCENZO ARENA**

- Data e luogo di nascita: 02/10/1970 BOLLATE (MI)
- Residenza: VIA MASCAGNI 1 - 20080 CISLIANO (MI)

### **ISTRUZIONE**

- Istituto Tecnico Industriale "G. Giorgi" di Milano - Diploma di Perito Elettronico
- Università di comunicazione e lingue I.U.L.M. - Laurea Triennale in Relazioni Pubbliche

### **FORMAZIONE AZIENDALE**

Ambito della telefonia mobile in relazione a:

- Orientamento al Cliente - Gestione delle Relazioni Interpersonali - Formazione Comportamentale - Legislazione nel mondo del lavoro (Vodafone S.p.A)
- Tecniche avanzate di vendita telefonica - Gestione del conflitto e del colloquio problematico - Selezione del personale - Negoziazione avanzata - Fundamentals of Management - Comunicazione efficace - Cultura del servizio - Public Speaking - Gestione delle riunioni (Fastweb S.p.A)

### **ESPERIENZE PROFESSIONALI**

Dal 1996 al 2000: Vodafone/Omnitel S.p.A.

- Operatore Front Line (Processo di gestione cliente end-to-end)
- Supervisore notturno Area Front Line (responsabile di 25 persone)

Dal 2000 ad oggi: Fastweb S.p.A.

- Supervisore notturno Area Customer Care (responsabile di 15 persone);
- Responsabile Area Acquisizione Clienti Residential/Business HQ (responsabile di 25 persone);
- Regionalizzazione dell'Area Acquisizione Clienti Residential/Business (start-up del settore Acquisizione Clienti per la Sede Territoriale Area Centro presso la filiale di Roma);
- Coordinatore Retention Residential Pre - Attivazione (riferimento per 4 strutture localizzate in 4 aree territoriali);
- Duty Manager Retention Residential Post-Attivazione (responsabile per 3 supervisori di 65 risorse);
- Area Manager Telesales Outbound Residential (responsabile di 4 fornitori esterni);
- Responsabile Telesales Business (gestione struttura di 2 supervisori di 30 risorse);
- Duty Manager CEM Indirect Sales (coordinamento attività di 6 supervisori di 70 risorse);
- Area Manager Enterprise NO (responsabile per 8 agenzie nel territorio del Nord Ovest);
- Sales Training (formazione della sales force appartenente sia ai canali outbound che inbound dell'area Nord Est. Unico referente del segmento Small Business di area).