



ERMIRA CACI

📍 30038, Spinea



👤 27/4/1983

🚗 Categoria B

CAPACITÀ E COMPETENZE

- Buona capacità di adeguarmi ad ambienti multiculturali derivante da alcune esperienze con i studenti erasmus. Buona capacità di adeguarmi a gruppi eterogenei di persone ottenuta grazie alle mie esperienze di lavoro al pubblico.
- Buona capacità di gestione del sistema farmacia acquisita durante il periodo di tirocinio. Buona padronanza delle tecniche estrattive da matrici vegetali, conoscenza teorica e pratica delle metodiche spettrofotometriche, della cromatografia HPLC e di elaborazione statistica dei dati acquisite non solo durante il percorso della mia laurea ma anche dalla esperienza di quattro anni in Chimica e Tecnologia Farmaceutica.
- Esperienza maturata nella gestione di modici gruppi di persone.
- Buona esperienza nella gestione di locali aperti al pubblico e di progetti lavorativi a me affidati in qualità di customer service - sale assistent.
- Autorizzo il trattamento dei dati personali contenuti nel mio Curriculum Vitae (art. 13 GDPR 79/16).

INFORMAZIONI AGGIUNTIVE

- Passaporto informatico 7 moduli User.

PROFILO PROFESSIONALE

Professionista del settore amministrativo con solido background professionale in ambienti caratterizzati da notevoli flussi di presenze, si dimostra capace di fornire supporto operativo e commerciale ai dirigenti del settore pubblico. Affidabile e con di ottime doti comunicative, si distingue per la predisposizione ai rapporti interpersonali, per la capacità di gestire diverse attività quotidiane con il minimo controllo e di monitorare con attenzione il materiale d'ufficio, la documentazione e le esigenze di progetto.

ESPERIENZE LAVORATIVE E PROFESSIONALI

Settembre 2021 - Giugno 2024

Assistente amministrativo Pubblica Amministrazione | Venezia

- Supporto a tutte le attività amministrative e di segreteria nel rispetto delle direttive date dal responsabile.
- Riordino e tenuta dell'archivio cartaceo e digitale.
- Assistenza al personale dell'ufficio nelle svolgimento delle funzioni amministrative e operative.
- Raccolta e archiviazione della documentazione contabile e amministrativa.
- Aggiornamento di file e tabelle con l'utilizzo di Excel e altri programmi del pacchetto office.
- Compilazione e archiviazione dei documenti amministrativi.
- Supporto al responsabile amministrativo nelle attività quotidiane e nella pianificazione a medio e lungo termine.
- Elaborazione delle fatture elettroniche e altri documenti amministrativi.
- Effettuazione di commissioni e consegna di pratiche burocratiche presso uffici ed enti esterni.
- Data entry e verifica periodica della correttezza dei dati inseriti.
- Archiviazione e classificazione di fatture e altri documenti amministrativo – contabili.
- Monitoraggio dei flussi relativi a incassi e pagamenti.
- Registrazione dei pagamenti ricevuti sul PagoPa.
- Gestione delle relazioni con banche, pubbliche amministrazioni e altri enti.
- Supervisione degli ordini di acquisto e verifica dell'avvenuta consegna.

- Digicomp - Alfabetizzazione digitale.
- Dattilografia
- Addetta al front office.

- Gestione degli adempimenti periodici relativi al calcolo e pagamento dell'IVA tramite split payment.

Gennaio 2020 - Aprile 2021

Erborista erboristeria spiritual green | Treviso

- Vendita e consulenza di prodotti erboristici, integratori alimentari di vari marchi (multi brand)
- Consulenza alimentare seguendo il trattamento con la bilancia podenziometrica BIA di promopharma.
- Vendita di prodotti naturali, rimedi erboristici e oli essenziali per uso terapeutico, estetico e cosmetico e indicazione di usi e modalità di assunzione.
- Assistenza alla cura, alla riduzione dei sintomi e alla prevenzione di allergie stagionali tramite l'impiego di rimedi fitoterapici.
- Raccolta di dati e informazioni su problematiche, abitudini e stili di vita della persona e valutazione della corporatura, delle predisposizioni e degli squilibri energetici in atto.
- Svolgimento dei compiti assegnati con attenzione e precisione.
- Esecuzione autonoma delle attività assegnate.
- Organizzazione e svolgimento del carico di lavoro in modo autonomo ed efficiente.
- Supporto e collaborazione con i colleghi nella gestione degli incarichi assegnati.
- Svolgimento degli incarichi assegnati con rapidità ed efficienza.
- Variazione di orari e sedi lavorative in caso di necessità.

Ottobre 2019 - Maggio 2020

Erborista Phyto Garda

- Addetta professionale come figura erborista
- Consulenza di benessere nella promozione dei prodotti presenti nel negozio
- Sistemare, analizzare e controllare le scadenze, pulizia del punto vendita
- Vendita di prodotti naturali, rimedi erboristici e oli essenziali per uso terapeutico, estetico e cosmetico e indicazione di usi e modalità di assunzione.
- Assistenza alla cura, alla riduzione dei sintomi e alla prevenzione di allergie stagionali tramite l'impiego di rimedi fitoterapici.
- Sviluppo di percorsi personalizzati in base alle problematiche riscontrate supportando il paziente nel lavoro sulle emozioni mediante l'uso dei rimedi floreali più adatti al caso.
- Attività di cura di neonati, bambini in età scolare e animali domestici tramite interventi naturopatici e metodi non invasivi.
- Raccolta di dati e informazioni su problematiche, abitudini e stili di vita della persona e valutazione della corporatura, delle predisposizioni e degli squilibri energetici in atto.
- Supporto psicologico alla persona durante le singole sedute e per l'intera durata del percorso terapeutico, educando al riconoscimento della propria unicità, all'ascolto e alla costruzione di relazioni sane e funzionali.
- Svolgimento dei compiti assegnati con attenzione e precisione.
- Supporto e collaborazione con i colleghi nella gestione degli incarichi assegnati.
- Svolgimento degli incarichi assegnati con rapidità ed efficienza.
- Organizzazione e svolgimento del carico di lavoro in modo autonomo ed efficiente.
- Esecuzione autonoma delle attività assegnate.
- Uso di una comunicazione capace di facilitare i rapporti e favorire l'attività vista la posizione strategica (Aeroporto).
- Rispettare le direttive del azienda.

Gennaio 2018 - Ottobre 2019

Sale assistant Desigual | Venezia

- Accoglienza clienti e registrazione anagrafiche per le procedure di iscrizione.
- Supporto alla clientela per il raggiungimento degli obiettivi aziendali.
- Gestione delle prenotazioni e degli ordini.
- Collaborazione alla gestione degli ordini verificando le scorte di prodotti, biancheria.
- Dimostrazione di un comportamento educato e professionale nei confronti dei clienti al fine di incoraggiare le richieste di informazioni e gli ordini.

Gennaio 2018 - Gennaio 2019

Insegnante d'inglese istituto Arci | Treviso

- Studenti eterogenei sia dal punto di vista di formazione professionale che di età e genere
- Classi in media costituite da 10-15 studenti
- Classroom management e arrangement.
- Strutturazione efficace di lezioni teorico pratiche di grammatica della lingua Inglese, fornendo gli strumenti necessari per poter interagire con successo in diverse situazioni comunicative.
- Svolgimento di lezioni individuali e/o di gruppo in contesti formativi formali e informali, elaborando progetti educativi in linea con le esigenze e le capacità dell'utenza.
- Collaborazione alla creazione di ambienti di apprendimento stimolanti e inclusivi usando tecniche coinvolgenti ed efficaci per la trasmissione del sapere.
- Svolgimento dei compiti assegnati con attenzione e precisione.
- Esecuzione autonoma delle attività assegnate.
- Organizzazione e svolgimento del carico di lavoro in modo autonomo ed efficiente.
- Supporto e collaborazione con i colleghi nella gestione degli incarichi assegnati.
- Aiuto ai colleghi neoassunti nello svolgimento delle attività.

Aprile 2017 - Dicembre 2017

Sale assistant Gucci | Venezia

- Welcomest Customer care
- Affiancamento sale assistant.
- Accoglienza clienti e registrazione anagrafiche per le procedure di iscrizione.
- Supporto alla clientela per il raggiungimento degli obiettivi prefissati dall'azienda.
- Supporto al team in boutique e collaborazione costante per garantire un servizio rapido e di qualità.
- Consulenza al cliente nella scelta più adatta in base a gusti e specifiche esigenze.
- Dimostrazione di un comportamento educato e professionale nei confronti dei clienti al fine di incoraggiare le richieste di informazioni e gli ordini.

Gennaio 2014 - Febbraio 2015

Sale assistant Astolfo Simionato Gioelleria | Venezia

- Sale assistant Customer service
- Tener in ordine la vetrina principale.
- Supporto alla clientela per il raggiungimento degli obiettivi prefissati dall'azienda.

Gennaio 2013 - Gennaio 2014

Sales assistant AIDECT AAIREST Aeroporto di Venezia Marco Polo | Venezia

- Customer service
- Sale assistente
- Assistenza alla vendita in maniera cordiale, professionale ed attenta al cliente.
- Cura e disposizione della merce all'interno dell'area vendita e in vetrina.
- Gestione dei pagamenti e delle operazioni di apertura e chiusura di cassa.
- Accoglienza e supporto ai clienti nell'individuazione dei prodotti richiesti.
- Condivisione col team delle informazioni acquisite su clientela e prodotti.
- Applicazione di cartellini, etichette e dispositivi antitaccheggio sui prodotti in vendita.
- Disposizione strategica del materiale promozionale all'interno del punto vendita.
- Osservanza delle linee guida stabilite dal negozio per il posizionamento del brand.
- Presentazione di sconti, promozioni e offerte e promozione dei programmi fedeltà.
- Allestimento di pareti a scaffale con esposizione dei prodotti secondo le tecniche di visual merchandising indicate.
- Assistenza post vendita alla clientela gestendo reclami, richieste di reso o rimborso e sostituzioni di prodotto.
- Prelievo della merce dal magazzino e rifornimento del negozio.

Settembre 2012 - Settembre 2013

Reception Pizzeria griglieria Colors | Venezia

- Supporto alla reception nell'accoglienza dei clienti.
- Organizzazione della reception e supporto all'amministrazione.
- Mantenimento dell'ordine nelle aree adibite alla reception.
- Supporto alle attività di segreteria e reception.
- Gestione autonoma del centralino e della reception.
- Risposta alle domande degli avventori presso la reception.
- Gestione del centralino, della reception e della segreteria.
- Collaborazione alle attività di segreteria, centralino e reception.
- Accoglienza in reception dei clienti e svolgimento delle operazioni di check-in.
- Mantenimento della workstation della reception tenendola pulita e libera dagli oggetti personali.

Gennaio 2006 - Marzo 2008

Addetto al customer service Ikea | Padova

- Cassiera Customer service
- Sistemazione scaffali.
- Presa in carico dei reclami della clientela e risoluzione immediata delle problematiche.
- Assistenza alla clientela per la gestione degli acquisti dei beni e dei servizi offerti.
- Gestione immediata della richieste del cliente in merito ordini e spedizioni.
- Gestione della comunicazione con la clientela utilizzando pazienza ed empatia.
- Supporto ai clienti per la gestione e risoluzione di eventuali criticità sui servizi offerti.
- Collaborazione con il reparto tecnico, commerciale e amministrativo in caso di necessità.

- Utilizzo di strumenti di customer satisfaction per monitorare la qualità del servizio.
- Utilizzo dell'e-mail, del telefono e della messaggistica istantanea per le attività di customer service.
- Inserimento di dati nel gestionale aziendale e gestione di eventuali attività burocratiche.
- Utilizzo di script e altra documentazione aziendale nel rispetto delle policy.

Gennaio 2007 - Gennaio 2007

Help-desk Università di Padova | Padova

- Informazione iscrizione Università
- Call-center.
- Effettuazione di interventi di Help Desk di primo, secondo e terzo livello.
- Attività di help desk e sportello, ricezione di chiamate e gestione di pratiche back office.
- Helpdesk e supporto tecnico all'interno del Università.
- Accoglienza, front desk e assistenza agli utenti.

Gennaio 2006 - Gennaio 2006

Impiegata di biblioteca-Segretaria Presidenza di Giurisprudenza dell'Università di Padova | Padova

- Ricezione e smistamento di telefonate, e-mail e posta.
- Archiviazione dei documenti digitali tramite MS Office o gestionali.
- Raccolta, analisi ed elaborazione di dati e informazioni.
- Classificazione e fascicolazione di atti e documenti
- Catalogazione dei documenti cartacei secondo i criteri previsti.
- Supporto per lo svolgimento delle attività di segreteria.
- Supporto alla gestione degli ordini delle forniture per l'ufficio.
- Gestione e organizzazione degli archivi documentali cartacei e digitali dell'azienda.
- Ricezione e inoltro tempestivo delle comunicazioni in entrata, come telefonate, e-mail e lettere, al personale appropriato.
- Gestione degli ordini delle forniture per l'ufficio e controllo delle scorte garantendo il rifornimento dei materiali.

Gennaio 2000 - 2024

Sale assistant Venchi s.p.a | Castelletto Stura

- Customer service
- Sale assistente
- Assistenza alla vendita in maniera cordiale, professionale ed attenta al cliente.
- Cura e disposizione della merce all'interno dell'area vendita e in vetrina.
- Gestione dei pagamenti e delle operazioni di apertura e chiusura di cassa.
- Accoglienza e supporto ai clienti nell'individuazione dei prodotti richiesti.
- Condivisione col team delle informazioni acquisite su clientela e prodotti.
- Applicazione di cartellini, etichette e dispositivi antitaccheggio sui prodotti in vendita.
- Disposizione strategica del materiale promozionale all'interno del punto vendita.
- Osservanza delle linee guida stabilite dal negozio per il posizionamento del brand.
- Presentazione di sconti, promozioni e offerte e promozione dei programmi fedeltà.
- Allestimento di pareti a scaffale con esposizione dei prodotti secondo le tecniche di visual merchandising indicate.

- Assistenza post vendita alla clientela gestendo reclami, richieste di reso o rimborso e sostituzioni di prodotto.
- Prelievo della merce dal magazzino e rifornimento del negozio.

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

Attestato CELTA | English teacher for foreigner students
Cambridge University, Treviso Venezia

Il corso era mirato nel formare una figura professionale nel insegnamento della lingua inglese per i non madrelingua. Quindi da classroom arrangement fino a culture e previous knowledge of language. Un certificato che è una forma di scudo e di rilancio per chi vuole essere un insegnante d'inglese in competizione con i madrelingua senza una conoscenza e formazione su questa professione.

2007 - 2011

Laurea in Scienze Farmaceutiche | Sviluppo di tecniche Erboristiche
Università di Padova

Gli obiettivi erano: acquisire adeguate conoscenze di base della chimica nel campo della struttura molecolare, degli equilibri chimici, del chimismo dei gruppi funzionali e degli aspetti chimico-analitici; acquisire adeguate conoscenze di biologia animale e vegetale, della morfologia, della fisiologia e della fisiopatologia umane; acquisire le nozioni della biochimica generale ed applicata tese a comprendere i meccanismi molecolari dei fenomeni biologici e delle attività metaboliche e a conoscere enzimi, proteine ed acidi nucleici come recettori di farmaci; acquisire nozioni di chimica farmaceutica, di analisi tossicologica e di farmacologia al fine della conoscenza dei farmaci e degli aspetti relativi alla farmacodinamica, farmacocinetica e tossicità; conoscere le forme farmaceutiche, le materie impiegate nelle formulazioni dei preparati terapeutici e le norme legislative e deontologiche utili all'esercizio dei vari aspetti delle attività professionali; essere in grado di utilizzare efficacemente almeno una lingua dell'Unione Europea, oltre l'italiano, nell'ambito specifico di competenza e per lo scambio di informazioni generali; essere in grado di utilizzare i principali strumenti informatici negli ambiti specifici di competenza.

Tirocinio pratico - applicativo

Farmacia Malcontenta

Partecipazione assistita e verificata alle attività della farmacia.

Diario del tirocinante: caratteristiche e peculiarità.

I rapporti tra farmacie e Ordini dei farmacisti.

1998 - 2002

Diploma di istituto tecnico settore tecnologico | Chimica, materiali e biotecnologie – articolazione "Biotecnologie sanitarie"
Equipollenza I.I.S. "Levi - Ponti", Mirano Venezia

- Utilizzare i concetti, i principi e i modelli della chimica fisica per interpretare la struttura dei sistemi biochimici e microbiologici e le loro trasformazioni.
- Essere consapevole delle potenzialità e dei limiti delle tecnologie nel contesto culturale e sociale in cui sono applicate.
- Elaborare progetti chimici e biotecnologici e gestire attività di laboratorio.
- Identificare i fattori di rischio e le cause di patologie, contribuendo alla promozione della salute personale e collettiva.
- Prevenire e gestire situazioni a rischio sanitario, nel rispetto delle normative italiane ed europee per la tutela della salute della persone.

COMPETENZE LINGUISTICHE

Albanese: LINGUA MADRE

Inglese: C2

Avanzato superiore

Tedesco: A2

Elementare

Spagnolo: A2

Elementare

CERTIFICAZIONI

- Toefl- Oxford University.
- Celta- Cambridge University.
- ich spreche Deutsch- Istituto Zambler

INFORMATICA

La didattica era strutturata in sette macro competenze, ciascuna delle quali, declinata in unità di apprendimento completa, fornendo specifiche abilità informatica certificate.

MACROCOMPETENZE

Informatica e sicurezza

Internet e online collaboration

Videoscrittura e rappresentazione immagini livello avanzato

Foglio di calcolo livello avanzato

Database livello avanzato

Gestione delle presentazioni livello avanzato

E-citizen e Smart DCA

CORSI

Elementi di informatica

Sicurezza dei calcolatori e delle reti

Internet e comunicazione

Online Collaboration

Videoscrittura – Livello base

Videoscrittura – Livello avanzato

Rappresentazione immagini

Foglio di calcolo – Livello base

Foglio di calcolo – Livello avanzato

Database – Livello base

Database – Livello avanzato

Presentazioni – Livello base

Presentazioni – Livello avanzato

e-Citizen

Smart-DCA

