

INFORMAZIONI PERSONALI



Andrea Crocilla

 Via Pontetti 16A, 16131 Genova (Italia)

 (+39) 329 9516609

 a.crocilla@gmail.com

Data di nascita 13 Dic. 92

ESPERIENZA
PROFESSIONALE

11/2019–alla data attuale

Operation Manager grocery Jr.

Gruppo Pam S.p.A., Spinea (VE)

05/2012–alla data attuale

Consigliere municipale

Comune di Genova |Municipio VIII Medio Levante, Genova

Consigliere municipale, commissario permanente III Commissione consiliare.

- Vice Presidente della III Commissione permanente durante e Consigliere delegato in:
Comunicazione, Politiche giovanili e rapporti con il Conservatorio di musica "N. Paganini", durante il
mandato 2012-2017.

05/10/2018–30/09/2019

Customer service specialist

Trenitalia Spa, Genova

- Assistenza clientela e in stazione e a bordo treno con mansioni di consulenza riguardo orari,
scioperi, cancellazioni, servizi stazione e convenzioni, biglietteria, sicurezza a bordo treno, carta
fedeltà, servizi di bordo.

- Frequenti trasferte fuori regione d'appartenenza (Lombardia, Piemonte, Lazio, Veneto).

- Sono state acquisite pratiche circa il Problem solving a 360 gradi.

05/2018–10/2018 Cruise Expert

Costa Crociere S.p.A., Genova

- vendita pacchetti crociere, assistenza, preventivi per mercato **B2B e B2E**.
- assistenza a clienti diretti ed agenzie e Tour Operator nella gestione di pratiche conferma
- vendite mirate al raggiungimento di obiettivi prefissi
- vendita e promozione di pacchetti escursioni
- fidelizzazione clienti al Costa Club
- assistenza in casi di emergenza

05/09/2017–05/2018 Shop manager

MSC Crociere S.A.

Mansione svolta dopo un periodo di affiancamento come Assistant svolgendo mansioni da "Shop Attendant"

- Gestione andamento delle vendite e assistenza secondo Kpi e Target aziendali;
- Gestione del personale;
- Comunicazione di vendita;
- Supervisione dei negozi e magazzino.
- Coordinamento e formazione primaria personale circa le norme di sicurezza a bordo nave (STCW).

30/09/2016–24/12/2016 Consultant Intern

Compensation Lawyers Sydney, Sydney (NSW) (Australia)

Progetto formativo circa la "migrazione 2.0" e le conseguenti esigenze di supporto e assistenza attraverso l'utilizzo di sedi Istituzionali come il *Consolato d'Italia* in Sydney.

Sono state svolte mansioni presso l'ufficio legale ed assicurativo per cittadini italiani all'estero (NSW).

01/2016–06/2016

Campagna elettorale - elezioni amministrative

Savona

Membro di Staff della Candidata. Definizione della strategia politica e piani di comunicazione, relazione con i mezzi di informazione e le realtà territoriali.

Organizzazione di agenda ed eventi.

04/2014–09/2015

Consulente a progetto

P.A. Croce Bianca Genovese, Genova

- Coordinatore della Segreteria amministrativa
- Responsabile Affari Legali e amministrativi
- Responsabile Comunicazione esterna
- Progetto 5x1000
- Responsabile gestione pratiche per personale adibito a funzioni di servizio di pubblica utilità.

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

04/2015

Laureando in Scienze politiche e relazioni internazionali

Università degli Studi "Niccolò Cusano", Roma

10/2018–11/2018

Customer Care expert

Luiss EnLab Rome - Trenitalia formazione interna, Roma (Italia)

Corso di formazione professionale per figure di front office e adibite alle mansioni di Customer service.

Il corso è costituito da una parte di comunicazione ai fini professionali, una parte teorica riguardante la figura del customer service ed infine un affiancamento on the job.

07/2011

Dirigente di Comunità

Istituto paritario civico "Duchessa di Galliera", Genova

- Primo premio Consorzio letterario "Panathlon International"
- Rappresentante di Istituto.

Composizione per musica da film

Istituto di Alta formazione Musicale e Artistica, N. Paganini, Genova

Tirocinio formativo (Progetto provinciale "ATHENE")

Comune di Genova - Ufficio di Diretta collaborazione del Sindaco, Genova

Personal Safety and Social Responsibilities training course

CMA Srl Sistemi di sicurezza e prevenzione, Genova

- Gestione emergenze generali e personali a bordo nave e a terra in lingua Inglese, Francese, Italiano.

- Responsabilità giuridiche e pratiche durante fase di emergenza o sicurezza preventiva. (Inglese)

Statement of Fire Prevention and Fire Fighting training course

CMA Srl Sistemi Antincendio, Genova

- Nozioni teoriche sulla gestione di un incendio (inglese);

- Acquisizione manovre pratiche al fine di domare l'incendio.

Elementary First Aid Course

C.M.A., Genova (Italia)

- Addestramento in materia di Primo soccorso a Bordo delle navi mercantili (STCW '78).

Statement in Personal Survival Techniques training course

C.M.A., Genova (Italia)

Training for Seafares and other Personnel Serving on Passenger Ship

Ente per l'addestramento di Osservatori Radar | Istituto "G. Marconi", Genova

Certificate of Proficiency on Security Awareness for Seafarers

Ente per l'addestramento di Osservatori Radar | Istituto "G. Marconi", Genova

Corso formativo per Shop Seller

Accademica della Marina Mercantile - MSC Ship Company, Genova

- Corso formativo per la figura professionale di Shop Seller in lingua Inglese;

- Corso effettuato in collaborazione tra Accademia Mercantile e MSC Cruise Company.

Corso formativo "Customer care specialists"

Trenitalia Spa - Luiss EnLab, Roma

Corso formativo (150 ore) materiale rotabile e infrastruttura ferroviaria

SOR Trenitalia / RFI Gruppo Ferrovie dello stato Italiano, Roma / Genova / Torino

COMPETENZE PERSONALI

Lingua madre italiano

Lingue straniere	COMPRENSIONE		PARLATO		PRODUZIONE SCRITTA
	Ascolto	Lettura	Interazione	Produzione orale	
inglese	B2	B2	C1	B2	B2
Corso madrelingua presso Accademia linguistica Sidney, Australia.					
francese	B2	B1	C1	B2	A2

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 Competenze in comunicazione politico - istituzionale e di propaganda.
 - Seminario in marketing d'impresa e comunicazione (sei mesi).

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

Competenze digitali - Scheda per l'autovalutazione

Patente di guida A1, A2, B