



Francesco Tancredi Cama

Data di nascita: 03/02/1995 | **Nazionalità:** Italiana | **Sesso:** Maschile | **Telefono:** (+39) 3456741724 (Cellulare) | **Indirizzo e-mail:** cama.f@hotmail.it | **Address:** Via Leonardo Sciascia 24, 98168, Messina, Italy (Home)

• INFORMAZIONI PERSONALI

"Quindi vado avanti. Perché è l'unica, o forse la più semplice, cosa da fare" una frase che ha caratterizzato la mia vita. La voglia di crescere e migliorarmi, superando ogni ostacolo, Uno stile di vita che mi rappresenta, un mantra che guida il mio agire quotidiano.

• ESPERIENZA LAVORATIVA

03/07/2012 - 18/08/2012 - PORTSMOUTH , REGNO UNITO

TIROCINANTE AREA ACCOGLIENZA MOUNTBATTEN LEISURE CENTRE, ALEXANDRA PARK

- Accoglienza e registrazione: Accogliere i visitatori in modo cordiale e professionale, registrarli e fornire loro le informazioni necessarie.
- Gestione del centralino: Rispondere alle telefonate, smistarle agli uffici competenti e prendere messaggi.
- Fornire informazioni: Rispondere a domande generali sull'organizzazione, i suoi servizi e le indicazioni per raggiungere uffici o persone.
- Prenotazioni e appuntamenti: Gestire le prenotazioni di sale riunioni, appuntamenti o altri servizi.
- Supporto amministrativo di base: Svolgere semplici attività di segreteria

Sito Internet: <http://www.leisurecentre.com/mountbatten-leisure-centre>

03/01/2016 - ATTUALE - MESSINA, ITALIA

TESORIERE A.S.D. CLUB CANOTTIERI CARIDDI

- Tesoreria
- Contabilità
- Attività di segreteria
- Atleta agonista

02/2016 - 06/2016 - MESSINA, ITALIA

SEGRETERIA - TIROCINIO MONDO VACANZE SRL

- Supporto amministrativo: Preparazione di documenti di viaggio di base (es. promemoria, itinerari semplici), gestione delle forniture d'ufficio, organizzazione di riunioni e appuntamenti.
- Supporto nella creazione di contenuti: Aiutare nella redazione di testi per annunci online e offline, nella ricerca di immagini o video pertinenti.
- Assistenza ai clienti nella fase informativa: Fornire informazioni di base su destinazioni, pacchetti viaggio, procedure di prenotazione e documenti necessari.
- Supporto nella registrazione di transazioni: Aiutare nell'inserimento di fatture, ricevute e altri documenti contabili in sistemi informatici.
- Archiviazione della documentazione contabile: Mantenere in ordine e facilmente accessibile la documentazione relativa a entrate e uscite.

16/09/2016 - 25/11/2016 - BARCELONA, SPAGNA

TIROCINANTE POLIVALENTE - AREE COMUNICAZIONE, MARKETING, ATTIVITÀ OPERATIVE SHAZ ENTERPRISE LDT

- Fornire supporto all'amministrazione nella registrazione delle transazioni contabili, nella gestione della fatturazione e nella preparazione di report finanziari di base.
- Partecipare alla pianificazione, all'implementazione e al monitoraggio di campagne pubblicitarie su diversi canali di comunicazione.
- Gestire la presenza online dell'organizzazione attraverso la creazione di contenuti, l'interazione con la community e l'analisi delle performance sui social media.
- Contribuire all'analisi di mercato, alla definizione di strategie aziendali e alla stesura di piani operativi di base.
- Collaborare all'ideazione, all'organizzazione e alla realizzazione di eventi, gestendo gli aspetti logistici e operativi.
- Gestire la comunicazione diretta con clienti e fornitori, fornendo assistenza, rispondendo a richieste e costruendo rapporti professionali.
- Svolgere mansioni di segreteria, occupandosi della gestione dell'agenda, della corrispondenza e dell'organizzazione di attività amministrative.

Sito Internet: www.erasmusbarcelona.com

17/03/2019 - 26/06/2019 - ROMA, ITALIA

ESO TRAINEE EUROPEAN COMMISSION COMMISSIONE EUROPEA - RAPPRESENTANZA IN ITALIA

- Redazione di report giornalieri relativi ai trend macroeconomici nazionali: Attività che di monitoraggio costante di indicatori economici chiave a livello nazionale (es. PIL, inflazione, tassi di interesse, mercato del lavoro) e la sintesi delle informazioni rilevanti in report quotidiani, fornendo un aggiornamento tempestivo sulle dinamiche economiche in corso.
- Redazione di report mensili relativi al ciclo del Semestre Europeo: Analisi e sintesi di documenti e delle raccomandazioni formulate nell'ambito del Semestre Europeo, il quadro per il coordinamento delle politiche economiche e di bilancio nell'Unione Europea. Il report mensile forniva una panoramica sullo stato di avanzamento del ciclo, sulle sfide identificate e sulle implicazioni per l'Italia.
- Organizzazione di eventi: Pianificazione, gestione logistica e l'esecuzione di eventi, inclusa la gestione dei fornitori, la preparazione del materiale, il coordinamento dei partecipanti e la supervisione dello svolgimento dell'evento.
- Svolgimento di attività di ricerca: Analisi approfondita di specifiche tematiche economiche e politiche attraverso la consultazione di fonti accademiche, dati statistici, pubblicazioni istituzionali e altre risorse informative, con l'obiettivo di produrre conoscenza utile per supportare l'elaborazione di analisi e documenti.
- Partecipazione a conferenze in qualità di assistente del senior: Supporto operativo e logistico ai relatori senior durante le conferenze, inclusa la preparazione di materiali, la gestione delle presentazioni, il supporto tecnico, la gestione delle relazioni con i partecipanti e la presa di appunti.
- Supporto all'attività di valutazione di progetti: Attività consistente nell'assistere il team senior nel processo di valutazione di proposte progettuali, inclusa l'analisi della documentazione, la verifica dei criteri di ammissibilità e la stesura di sintesi valutative.
- Realizzazione di documenti e presentazioni per conferenze: Mansione che implicava la creazione di materiali informativi e presentazioni visive (utilizzando software come PowerPoint) destinati a essere utilizzati durante conferenze e seminari, richiedendo capacità di sintesi, chiarezza espositiva e attenzione al design.

02/05/2022 - 25/04/2024 - MADRID, SPAGNA

RESPONSABILE DELLA CUSTOMER EXPERIENCE AMERICAN EXPRESS EUROPE S.A

- Analisi e gestione account: Analisi approfondita delle performance degli account clienti, identificando trend, opportunità di crescita e aree di miglioramento. La gestione degli account con focus sul mantenimento e sviluppo della relazione con i clienti.



- **Relazione con clienti:** Comunicazione diretta e sulla costruzione di rapporti professionali con i clienti. Include la gestione delle richieste, la fornitura di informazioni, l'offerta di supporto e la risoluzione di problematiche, con l'obiettivo di garantire la soddisfazione del cliente.
- **Retention:** Questa attività è focalizzata sull'implementazione di strategie volte a fidelizzare i clienti esistenti, riducendo il tasso di abbandono. Ciò può includere l'identificazione dei motivi di potenziale insoddisfazione, l'offerta di soluzioni personalizzate e la creazione di programmi di fidelizzazione.
- **Analisi finanziaria:** Esame e l'interpretazione di dati finanziari per valutare la performance economica, identificare aree di efficienza o inefficienza e supportare le decisioni aziendali. Può includere la preparazione di report finanziari, l'analisi di scostamenti e la valutazione di indicatori chiave.
- **Amministrazione d'ufficio:** Gestione delle operazioni amministrative quotidiane necessarie per il buon funzionamento dell'ufficio. Include la gestione della corrispondenza, l'organizzazione di documenti, la gestione delle forniture e il supporto logistico alle attività del team.
- **Analisi dei dati:** Raccolta, organizzazione e l'interpretazione di dati provenienti da diverse fonti per identificare trend, modelli e insight utili al processo decisionale.
- **Vendita prodotti:** Promozione e vendita dei prodotti o servizi offerti dall'azienda. Include l'identificazione di potenziali clienti, la presentazione delle offerte, la gestione delle trattative e la chiusura delle vendite, raggiungendo gli obiettivi commerciali prefissati.
- **Referente del team profili aziendali SBS:** Punto di riferimento per il team in merito alle tematiche relative ai profili aziendali SBS. Ciò implica la conoscenza del sistema, la capacità di fornire supporto e formazione ai colleghi e di assicurare la corretta gestione dei profili.
- **Referente Compliance del team:** Responsabile di assicurare che le attività del team siano conformi alle normative interne ed esterne. Ciò include la diffusione delle policy aziendali, il monitoraggio del rispetto delle procedure e la gestione di eventuali problematiche di conformità.
- **Monitoraggio dati del team:** Raccolta e analisi dei dati relativi alle performance del team (es. risultati di vendita, attività svolte, raggiungimento degli obiettivi).
- **Realizzazione di materiale sulle best practices:** Creazione di documenti, guide o presentazioni che descrivono le metodologie e le strategie più efficaci adottate dal team o dall'azienda in specifiche aree. L'obiettivo è condividere la conoscenza e promuovere l'adozione di standard elevati.
- **Attività coaching:** Fornire supporto, guida e feedback individualizzato ai membri del team per aiutarli a sviluppare le proprie competenze e migliorare le proprie performance.
- **Formazione colleghi sui nuovi prodotti immessi sul mercato italiano:** Responsabile della formazione dei colleghi sulle caratteristiche, i benefici e le modalità di vendita dei nuovi prodotti lanciati sul mercato italiano.
- **Monitoraggio risultati:** Verifica e analisi dei risultati ottenuti rispetto agli obiettivi prefissati, sia a livello individuale che di team. L'obiettivo è valutare l'efficacia delle strategie implementate e identificare eventuali scostamenti o aree che richiedono interventi correttivi.
- **Gestione reclami:** Ricezione, l'analisi e la risoluzione dei reclami dei clienti in modo efficiente e professionale, cercando di ripristinare la loro soddisfazione e prevenire future problematiche.
- **Apertura e gestione dispute:** Avvio e gestione di contestazioni o controversie, spesso legate a transazioni o servizi.

17/03/2025 - 19/06/2026 - MESSINA, ITALIA

ASSISTENTE AMMINISTRATIVO PLANSAROUND

- **Gestione delle richieste utenti:** Fornire assistenza e supporto agli utenti attraverso diversi canali (email, chat, social media), garantendo un'esperienza fluida e positiva nell'utilizzo del servizio/prodotto.
- **Moderazione contenuti:** Monitorare e intervenire su contenuti inappropriati, spam o non conformi alle policy della piattaforma, assicurando un ambiente online sicuro e costruttivo per la community.
- **Gestione feedback & recensioni:** Analizzare i feedback degli utenti e le recensioni pubblicate sugli store online, rispondendo in modo costruttivo e proattivo per migliorare la soddisfazione e l'immagine del brand.
- **Sentiment Analysis:** Analizzare il tono e le emozioni espresse dagli utenti nei feedback, recensioni e conversazioni online per comprendere il loro livello di soddisfazione e identificare aree di forza o debolezza del servizio/prodotto.

- Supporto & formazione utenti: Creare materiali di supporto (guide, FAQ) e organizzare sessioni di onboarding per facilitare la comprensione e l'utilizzo del servizio/prodotto da parte dei nuovi utenti, migliorandone l'esperienza complessiva.
- Risoluzione problemi tecnici: Collaborare attivamente con il team tecnico per la segnalazione di bug, la verifica delle soluzioni e il testing di nuove funzionalità, contribuendo al miglioramento continuo della piattaforma.
- Reportistica & collaborazione interna: Elaborare report periodici fornendo insight utili sull'esperienza utente e sulle aree di miglioramento del servizio, collaborando strettamente con i team di marketing, sviluppo e business per implementare le azioni necessarie.
- Gestione delle crisi: Intervenire tempestivamente nella gestione di problemi critici, segnalazioni urgenti o utenti particolarmente insoddisfatti, adottando le procedure appropriate per mitigare l'impatto e ripristinare una situazione positiva.
- Gestione amministrativa: Supportare le attività di rendicontazione delle spese e coordinarsi con il reparto contabile per le questioni amministrative relative al servizio clienti.
- Verifiche KYC (Know Your Customer): Effettuare procedure di verifica dell'identità degli utenti in conformità con le normative vigenti, assicurando la sicurezza della piattaforma e prevenendo attività fraudolente.

● ISTRUZIONE E FORMAZIONE

2009 - 2013 - MESSINA, ITALIA

DIPLOMA LICEO SCIENTIFICO- I.I.S.S. "FELICE BISAZZA"

Voto finale: 98/100 | **Classificazione nazionale:** 98/100 | **Indirizzo** Viale Annunziata n°10/a, rione Matteotti, Messina 98168 | **Sito Internet:** www.liceobisazza.it

06/2011 - 07/2011 - LONDRA, REGNO UNITO

PROGETTO DI FORMAZIONE P.O.N- MIDDLESEX UNIVERSITY OF LONDON THE BURROUGHS

Indirizzo London NW4 4BT | **Sito Internet:** www.mdx.ac.uk

2013 - 2016 - MESSINA, ITALIA

LAUREA TRIENNALE IN ECONOMIA AZIENDALE - CURRICOLO AMMINISTRAZIONE E CONTROLLO- UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MESSINA DIPARTIMENTO DI ECONOMIA

Campi di studio Business and administration | **Voto finale:** 103/110 | **Classificazione nazionale:** 103/110 | **Tesi:** Le microimprese: piccoli giganti dell'economia europea | **Indirizzo** Piazza Pugliatti 198100 | **Sito Internet:** www.unime.it

21/09/2015 - 04/03/2016 - SALAMANCA, SPAGNA

"ERASMUS+" PROJECT- UNIVERSIDAD DE SALAMANCA

Esami sostenuti:

- Dirección Estratégica
- Contabilidad de costos
- Administración de Empresa

Indirizzo Calle San Bernardo 37008 | **Sito Internet:** www.usal.es

19/09/2016 - 22/11/2016 - BARCELLONA, SPAGNA

"ERASMUS+" PLACEMENT- SHAZ ENTERPRISE S.L

09/2017 - 03/2020 - ROMA, ITALIA

LAUREA SPECIALISTICA - RELAZIONI INTERNAZIONALI- LIBERA UNIVERSITÀ INTERNAZIONALE DEGLI STUDI SOCIALI "GUIDO CARLI"

Esami opzionali:

- Lobbying techniques and theories
- Campaign and electoral consensus

Voto finale: 108/110 | **Tesi:** Il contributo delle Commissioni Delors al processo d'integrazione europea tra il 1985 ed il 1995 | **Indirizzo** 00169

08/02/2018 - 27/06/2018 - ROME, ITALIA

SOFT SKILL - CANTIERI D'EUROPA CON CERTIFICATO- LIBERA UNIVERSITÀ INTERNAZIONALE DEGLI STUDI SOCIALI "GUIDO CARLI"

Il percorso didattico e laboratoriale si propone di far conoscere e sperimentare dal vivo la complessa dinamica del ciclo di vita di un progetto comunitario, dalla concezione della misura sino alla concreta esecuzione di una iniziativa finanziata da fondi europei, anche grazie ad una esperienza diretta in un cantiere di europrogrammazione o europrogettazione.

30/11/2020 - 26/07/2021 - ROMA, ITALIA

MASTER DI PRIMO LIVELLO - IL MANAGEMENT AZIENDALE - UNIVERISTÀ TELEMATICA DELLE CAMERE DI COMMERCIO

Voto finale: 30 e lode/30. | **Livello EQF:** 1 | **Indirizzo** Piazza Mattei, 10

03/01/2021 - 25/01/2021

CORSO DI FORMAZIONE EMESSO DA GOOGLE: FONDAMENTI DI MARKETING DIGITALE CERTIFICAZIONE - GOOGLE DIGITAL TRAINING

03/03/2021 - 18/04/2021 - SAN LORENZO DEL VALLO (CS), ITALIA

CORSO DI FORMAZIONE: ADDESTRAMENTO PROFESSIONALE PER LA DATILOGRAFIA CON CERTIFICATO- SCUOLA DI ALTA FORMAZIONE SAN GIUSEPPE MOSCATI

Indirizzo Viale Antonio La Falce, 8587040

01/12/2021 - 21/12/2021 - MESSINA, ITALIA

24 CFU INTEGRATIVI PER INSEGNAMENTO- UNIVERSITÀ TELEMATICA PEGASO

Psicologia generale - Corso in presenza

Antropologia culturale - Corso in presenza

Didattica dell'inclusione - Corso online

Tecnologie dell'istruzione e dell'apprendimento - Corso online

Sito Internet: <https://www.unipegaso.it/>

COMPETENZE LINGUISTICHE

Lingua madre: ITALIANO

COMPRENSIONE

ESPRESSIONE ORALE

SCRITTURA

Ascolto

Lettura

Produzione orale

Interazione orale

INGLESE

C1

B2

B2

B2

B2

SPAGNOLO

C1

B2

C1

C1

B1



livelli: A1 e A2: Livello elementare B1 e B2: Livello intermedio C1 e C2: Livello avanzato

COMPETENZE

Padronanza del Pacchetto Office (Word Excel PowerPoint ecc) | Gestione autonoma della posta e-mail | Posta elettronica | Social Network | Google | Microsoft Office | Android | Elaborazione delle informazioni | Utilizzo del browser | office | Risoluzione dei problemi | Windows | Outlook | Gmail | Buona padronanza del pc dei software ad esso correlati e del pacchetto Office | Gestione Email Gmail Outlook iCloud Mail MailChimp | Discreta conoscenza Wordpress

PATENTE DI GUIDA

Patente di guida: B

HOBBY E INTERESSI

Interessi e Hobby Volontariato | Economia | Politica | Sport | Europrogettazione | Musica | Arte | Meditazione | Pesca

VOLONTARIATO

2015 - ATTUALE

Socio attivo dell'Erasmus Student Network (ESN) Socio attivo dell'associazione internazionale "ESN" sezione di Messina, la quale si prodiga al fine di integrare gli studenti stranieri non solo all'interno dell'università, ma anche nel contesto cittadino e sociale nel quale vengono proiettati. Nel 2016 sono stato uno degli organizzatori dell'evento "National Erasmus Games" (NEG) che ha visto la partecipazione di oltre 500 studenti Erasmus provenienti da tutta Europa. L'evento tenutosi tra il 15 ed il 17 aprile è stato realizzato presso il centro sportivo universitario dell'Unime

Tra i principali ruoli svolti:

- Manutenzione dei computer
- Segreteria
- Stipula accordi commerciali
- Organizzazione di eventi benefici
- Accoglienza e supporto a gli studenti stranieri
- Collaborazione attiva con l'università di Messina

COMPETENZE AGGIUNTIVE

Soft skills

Public speaking | Lavoro in team | Capacità di adattamento | Gestioneprogetti | Predisposizione a lavorare in ambienti internazionali | Ottime capacità relazionali | Capacità di lavorare sottopressione | Capacità di adattamento

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali presenti nel CV ai sensi dell'art. 13 d. lgs. 30 giugno 2003 n. 196 - "Codice in materia di protezione dei dati personali" e dell'art. 13 GDPR 679/16 - "Regolamento europeo sulla protezione dei dati personali".