

## INFORMAZIONI PERSONALI

Ince Jennifer

ESPERIENZA  
PROFESSIONALE

12/03/2011–alla data attuale

**Insegnante Privata / Traduttrice**

Lavoratore Autonomo, Lecce (Italia)

- Corsi di recupero
- Preparazione agli esami internazionali Cambridge: Starters, Movers, Flyers KET, PET FIRST, IELTS
- Corsi mirati al settore lavorativo
- Traduzione di atti ufficiali e documenti per bandi

01/08/2008–01/03/2011

**Servizio consulenza clienti**

Tesco Ltd, Chester (Gran Bretagna)

- Gestione richieste dei clienti relative alla disponibilità dei prodotti
- Gestione dei reclami dei clienti
- Gestione del telefono
- Vendita di prodotti, compresi coltelli, alcol, tabacco
- Registrazione del denaro incassato
- Controllo della sicurezza nel posto di lavoro

01/09/2008–01/03/2011

**Segretaria / Assistenza clienti /vendita prodotti inerenti al settore**

Fitness First, Cheshire (Gran Bretagna)

- Accoglienza dei clienti e valutazione dei bisogni
- Gestione dei clienti e riscossione soldi
- Gestione dei reclami dei clienti
- Gestione del telefono
- Gestione e pulizia di zona salotto
- Rifornimento dei prodotti
- Registrazione del denaro incassato
- Chiusura locale

01/03/2007–31/07/2008

**Segretario amministrativo/Segretaria amministrativa**

ABB Ltd, Daresbury (Gran Bretagna)

- Gestione delle chiamate al centralino
- Ricezione visitatori, e la registrazione degli stessi
- Pianificazione di videoconferenza e prenotazione delle sale riunioni
- Organizzazione rinfreschi
- Distribuzione dei documenti da viaggio

- Coordinamento del quadro delle ore di lavoro con la squadra di sicurezza della struttura, per la protezione dell'edificio dopo la chiusura

01/05/2005–20/01/2007

**Amministratore**

Halton Borough Council (Commune), Halton (Gran Bretagna)

- Gestione chiamate (domande e richieste di informazioni in arrivo)
- Collegamento con i clienti e con i dipartimenti interni ed esterni
- Inserimento dati (aggiornamento di registri)
- Mediazione con i debitori e conseguente controllo dei casi per assicurarsi degli avvenuti pagamenti. L'invio degli stessi in tribunale, per il non avvenuto pagamento.
- Organizzazione dei propri doveri lavorativi
- Compiti di amministrazione generale

**ISTRUZIONE E FORMAZIONE**

---

01/09/1999–31/07/2004

**Diploma di Maturità**

The Grange Comprehensive, Runcorn, Cheshire (Gran Bretagna)

- English Literature - A\*
- English Language - A
- Art - A
- English Language - A Graphics - A
- Maths - B
- French - C
- I.T (Dual Award) - C, C
- General studies - C
- Science (Dual Award) - C, C

01/09/2005

**NVQ L2**

Halton Borough Council (Commune), Halton, Cheshire (Gran Bretagne)

**National Vocational Qualification (NVQ) Livello 2 - Customer Service** (Servizio consulenza clienti)

01/09/2009

**NVQ L4**

Tesco Ltd. (Helsby, Chester, Gran Bretagne)

**National Vocational Qualification (NVQ) Livello 4 – Customer service** (Servizio consulenza clienti)

01/06/2015

**TKT**

Cambridge University

**TKT - Teaching Knowledge Test****COMPETENZE PERSONALI**

---

Lingua madre Inglese

Altre lingue	COMPRESIONE		PARLATO		PRODUZIONE SCRITTA
	Ascolto	Lettura	Interazione	Produzione orale	
Italiano	B2	B2	B1	B1	B1
Francese	B1	B1	A2	A2	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** Mi definisco una persona molto socievole, motivata e intuitiva.  
 Ottima predisposizione alla risoluzione di problemi a seconda delle singole esigenze dei miei clienti e trovo molto soddisfacente riuscire in questo.  
 Ottime competenze relazionali con i bambini, i ragazzi e gli adulti acquisite durante la mia esperienza di insegnante.  
 Capace a relazionarmi alle diverse età e personalità, essendo preparata a diversi metodi di insegnamento, per un comune obiettivo di apprendimento.

**Competenze organizzative e gestionali** Mi definisco senza dubbio una persona responsabile, affidabile e puntuale negli impegni di lavoro.  
 So di essere molto organizzata, essendo in grado di eseguire, gestire e portare a termine molte cose allo stesso tempo. Sono in grado di organizzarmi autonomamente il lavoro, ma ciò non mi rende meno predisposta al lavoro di squadra.

Competenza digitale	AUTOVALUTAZIONE				
	Elaborazione delle informazioni	Comunicazione	Creazione di Contenuti	Sicurezza	Risoluzione di problemi
	Utente autonomo	Utente autonomo	Utente autonomo	Utente autonomo	Utente autonomo

Competenze digitali - Scheda per l'autovalutazione

- Buona padronanza degli strumenti Microsoft Word






**Altre competenze** Nel mio tempo libero io amo dipingere quadri e sono molto brava in questo, sono in grado anche di suonare la chitarra.  
 Adoro leggere libri.  
 In realtà tutto ciò che interessa arte e creatività mi appassiona.

Ince Jennifer

 Lingua madre  
Inglese

 Altre lingue  
Italiano, Francese

**Italiano**
**Autovalutazione delle competenze linguistiche**

COMPRESIONE		PARLATO		SCRITTO
 Ascolto	 Lettura	 Interazione	 Produzione orale	 Scritto
<b>B2</b> Utente autonomo	<b>B2</b> Utente autonomo	<b>B1</b> Utente autonomo	<b>B1</b> Utente autonomo	<b>B1</b> Utente autonomo

**Certificati e diploma**

Titolo	Ente erogatore	Data	Livello*
-	-	-	-






**Esperienze linguistiche e interculturali**

Descrizione	Durata
Uso delle lingue durante la vita quotidiana o in caso di viaggi all'estero	-
Uso delle lingue sul posto di lavoro	-
Mediare tra le lingue	-

**Francese**
**Autovalutazione delle competenze linguistiche**

\* Indicare il livello del Quadro comune europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue (QCER) se indicato sul certificato o sul diploma.




Il Passaporto delle Lingue Europass è parte del Portafoglio europeo delle Lingue sviluppato dal Consiglio d'Europa ([www.coe.int/Portfolio](http://www.coe.int/Portfolio)).

COMPRESIONE		PARLATO		SCRITTO
 Ascolto	 Lettura	 Interazione	 Produzione orale	 Scritto
<b>B1</b> Utente autonomo	<b>B1</b> Utente autonomo	<b>A2</b> Utente base	<b>A2</b> Utente base	<b>A2</b> Utente base
<b>Certificati e diploma</b>				
Titolo		Ente erogatore		Data
-		-		-
<b>Esperienze linguistiche e interculturali</b>				
Descrizione				Durata
Uso delle lingue durante la vita quotidiana o in caso di viaggi all'estero				-

\* Indicare il livello del Quadro comune europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue (QCER) se indicato sul certificato o sul diploma.

Il Passaporto delle Lingue Europass è parte del Portfolio europeo delle Lingue sviluppato dal Consiglio d'Europa ([www.coe.int/portfolio](http://www.coe.int/portfolio)).

# Quadro europeo comune di riferimento per le lingue - Scheda per l'autovalutazione

	A1 Utente base	A2 Utente base	B1 Utente autonomo	B2 Utente autonomo	C1 Utente avanzato	C2 Utente avanzato
<p><b>Comprensione</b></p> <p> <b>Ascolto</b></p>	<p>Riesco a riconoscere parole che mi sono familiari ed espressioni molto semplici riferite a me stesso, alla mia famiglia e al mio ambiente, purché le persone parlino lentamente e chiaramente.</p>	<p>Riesco a capire espressioni e parole di uso molto frequente relative a ciò che mi riguarda direttamente (per esempio informazioni di base sulla mia persona e sulla mia famiglia, gli acquisti, l'ambiente circostante e il lavoro). Riesco ad afferrare l'essenziale di messaggi e annunci brevi, semplici e chiari.</p>	<p>Riesco a leggere testi scritti di uso comune legati alla sfera quotidiana o al lavoro. Riesco a capire la descrizione di avvenimenti, di sentimenti e di desideri contenuta in lettere personali.</p>	<p>Riesco a capire discorsi di una certa lunghezza e conferenze e a seguire argomentazioni anche complesse purché il tema mi sia relativamente familiare. Riesco a capire la maggior parte dei notiziari e delle trasmissioni TV che riguardano fatti d'attualità e la maggior parte dei film in lingua standard.</p>	<p>Riesco a capire un discorso lungo anche se non è chiaramente strutturato e le relazioni non vengono segnalate, ma rimangono implicite. Riesco a capire senza troppo sforzo le trasmissioni televisive e i film.</p>	<p>Non ho nessuna difficoltà a capire qualsiasi lingua parlata, sia dal vivo sia trasmessa, anche se il discorso è tenuto in modo veloce da un madrelingua, purché abbia il tempo di abituarci all'accento.</p>
<p><b>Parlato</b></p> <p> <b>Interazione]</b></p>	<p>Riesco a interagire in modo semplice se l'interlocutore è disposto a ripetere o a riformulare più lentamente certe cose e mi aiuta a formulare ciò che cerco di dire. Riesco a porre e a rispondere a domande semplici su argomenti molto familiari o che riguardano bisogni immediati.</p>	<p>Riesco a comunicare affrontando compiti semplici e di routine che richiedono solo uno scambio semplice e diretto di informazioni su argomenti e attività consuete. Riesco a partecipare a brevi conversazioni, anche se di solito non capisco abbastanza per riuscire a sostenere la conversazione.</p>	<p>Riesco ad affrontare molte delle situazioni che si possono presentare viaggiando in una zona dove si parla la lingua. Riesco a partecipare attivamente essermi preparato, a conversazioni su argomenti familiari, di interesse personale o riguardanti la vita quotidiana (per esempio la famiglia, gli hobby, il lavoro, i viaggi e i fatti di attualità).</p>	<p>Riesco a comunicare con un grado di spontaneità e scioltezza sufficiente per integrare in modo normale con parlanti nativi. Riesco a partecipare attivamente a una discussione in contesti familiari, esponendo e sostenendo le mie opinioni.</p>	<p>Riesco ad esprimermi in modo sciolto e spontaneo senza dover cercare troppo le parole. Riesco ad usare la lingua in modo flessibile ed efficace nelle relazioni sociali e professionali. Riesco a formulare idee e opinioni in modo preciso e a collegare abilmente i miei interventi con quelli di altri interlocutori.</p>	<p>Riesco a partecipare senza sforzi a qualsiasi conversazione e discussione ed ho familiarità con le espressioni idiomatiche e colloquiali. Riesco ad esprimermi con scioltezza e a rendere con precisione sottili sfumature di significato. In caso di difficoltà, riesco a ritornare sul discorso e a riformulare in modo così scorrevole che difficilmente qualcuno se ne accorge.</p>
<p><b>Scritto</b></p> <p> <b>Scritto</b></p>	<p>Riesco a usare espressioni e frasi semplici per descrivere il luogo dove abito e la gente che conosco.</p>	<p>Riesco ad usare una serie di espressioni e frasi per descrivere con parole semplici la mia famiglia ed altre persone, le mie condizioni di vita, la carriera scolastica e il mio lavoro attuale o il più recente.</p>	<p>Riesco a descrivere, collegando semplici espressioni, esperienze ed avvenimenti, i miei sogni, le mie speranze e le mie ambizioni. Riesco a motivare e spiegare brevemente opinioni e progetti. Riesco a narrare una storia e la trama di un libro o di un film e a descrivere le mie impressioni.</p>	<p>Riesco a esprimermi in modo chiaro e articolato su una vasta gamma di argomenti che mi interessano. Riesco a esprimere un'opinione su un argomento d'attualità, indicando vantaggi e svantaggi delle diverse opzioni.</p>	<p>Riesco a presentare descrizioni chiare e articolate su argomenti complessi, integrandovi temi secondari, sviluppando punti specifici e concludendo il tutto in modo appropriato.</p>	<p>Riesco a presentare descrizioni o argomentazioni chiare e scorrevoli. In uno stile adeguato al contesto e con una struttura logica efficace, che possa aiutare il destinatario a identificare i punti salienti da rammentare.</p>
	<p>Riesco a scrivere una breve e semplice cartolina, ad esempio per mandare i saluti alle vacanze. Riesco a compilare moduli con dati personali scrivendo per esempio il mio nome, la nazionalità e l'indirizzo sulla scheda di registrazione di un albergo.</p>	<p>Riesco a prendere semplici appunti e a scrivere brevi messaggi su argomenti riguardanti bisogni immediati. Riesco a scrivere una lettera personale molto semplice, per esempio per ringraziare qualcuno.</p>	<p>Riesco a scrivere testi semplici e coerenti su argomenti a me noti o di mio interesse. Riesco a scrivere lettere personali esponendo esperienze e impressioni.</p>	<p>Riesco a scrivere testi chiari e articolati su un'ampia gamma di argomenti che mi interessano. Riesco a scrivere saggi e relazioni, fornendo informazioni e ragioni a favore o contro una determinata opinione. Riesco a scrivere lettere mettendo in evidenza il significato che attribuisco personalmente agli avvenimenti e alle esperienze.</p>	<p>Riesco a scrivere testi chiari e ben strutturati sviluppando analiticamente il mio punto di vista. Riesco a scrivere lettere, saggi e relazioni esponendo argomenti complessi, evidenziando i punti che ritengo salienti. Riesco a scegliere lo stile adatto ai lettori ai quali intendo rivolgermi.</p>	<p>Riesco a scrivere testi chiari, scorrevoli e stilisticamente appropriati. Riesco a scrivere lettere, relazioni e articoli complessi, supportando il contenuto con una struttura logica efficace che aiuti il destinatario a identificare i punti salienti da rammentare. Riesco a scrivere riassunti e recensioni di opere letterarie e di testi specialistici.</p>

Quadro europeo comune di riferimento per le lingue. © Consiglio d'Europa