

# Refka Boughanmi

## PROFILO

Professionista versatile, qualificata come Tecnico dell'animazione socio-educativa e dotata di un Diploma di Tecnico Superiore in Comunicazione conseguito in Tunisia, dove ho ricoperto ruoli di leadership nelle telecomunicazioni. Questa solida base manageriale, unita alle recenti esperienze in Italia nella mediazione scolastica e nell'accoglienza, mi rende particolarmente adatta al lavoro a contatto con il pubblico. Affidabile, riservata e incline alla mediazione dei conflitti, desidero inserirmi professionalmente in ambiti educativi, interculturali o di front-desk.



• 3512989390



• s.refka12@gmail.com



• Via Falcone e Borsellino, 162,  
EMPOLI (FI)

## LINGUE

- Arabo (Madrelingua)
- Francese (Ottimo)
- Italiano (Ottimo)
- Inglese (Livello base)

## COMPETENZE

- competenze informatiche (MS Office...)
- Abilità interpersonali
- Capacità comunicative
- Empatia
- Problem solving
- Capacità di lavorare in gruppo

## ESPERIENZA PROFESSIONALE

### **Ostello San Miniato (Cooperativa Sociale Pietra d'Angolo) – Addetta alla Reception / Front Office**

Giugno 2026 – Agosto 2026

- Gestione delle attività di accoglienza, check-in e check-out degli ospiti della struttura.

### **Cooperativa Sociale Pietra d'Angolo – Mediatrice Linguistica (Lingua Araba)**

Aprile 2026 – Giugno 2026

- Attività di mediazione linguistica e culturale all'interno delle scuole per progetti di inclusione e integrazione.

### **CAF CISL – Operatrice Fiscale / Addetta Campagna 730**

Aprile 2026

- Assistenza all'utenza per la compilazione e la presentazione della dichiarazione dei redditi (Modello 730).

### **Pizzeria Angeli della Pizza – Addetta al banco**

Gennaio 2025 – Marzo 2026

- Gestione del servizio al cliente, accoglienza e attività di cassa.
- Organizzazione del banco e applicazione delle norme igienico-sanitarie.

### **Misericordia Empoli – Volontaria (Insegnamento lingua italiana)**

Marzo 2024 – Giugno 2024

- Supporto all'apprendimento della lingua italiana per giovani migranti, favorendo l'integrazione e lo scambio culturale.

### **RSA CHIASSATELLE (Empoli) – Tirocinio Curriculare: (Tecnico dell'Animazione)**

Dicembre 2022 – Marzo 2023

- Progettazione e conduzione di attività ludiche e sociali per gli ospiti della struttura e supporto nella valutazione del funzionamento cognitivo e del tono dell'umore.

### **Convergys Global Service (Tunisi, Tunisia) – Supervisore Call Center**

Dicembre 2009 – Giugno 2016

- Coordinamento del team di lavoro e monitoraggio delle performance dei dipendenti.

### **Stream Global Services (Tunisi, Tunisia) – Addetta all'assistenza clienti**

Aprile 2008 – Dicembre 2009

- Gestione delle relazioni con i clienti e risoluzione di problematiche tecniche e commerciali.

## FORMAZIONE

### **Corso di Formazione: Operatore / Agente CAF CISL (Campagna 730)**

CISL Toscana | Gennaio 2026 – Marzo 2026

### **Formazione Obbligatoria per il Commercio e la Somministrazione di Alimenti e Bevande (ex REC) Agenzia per lo Sviluppo dell'Empolese Valdelsa**

| Novembre 2024 – Gennaio 2025

### **Qualifica Professionale: Tecnico dell'Animazione Socio-Educativa**

Agenzia Formativa Mestieri Toscana (Sede di Empoli) | Luglio 2022 – Maggio 2023

**Attestato HACCP** Agenzia per lo Sviluppo dell'Empolese Valdelsa | Maggio 2022

### **Diploma di Tecnico Superiore in Studi Tecnologici della Comunicazione**

Istituto Superiore degli Studi Tecnologici in Comunicazione di Tunisi | Settembre 2004 – Luglio 2007