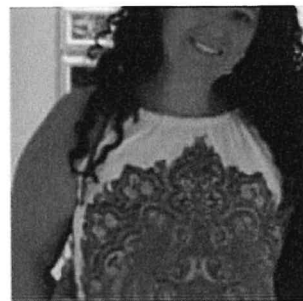


Via Moscatelli, 27, 74027, San Giorgio jonico

3281286846

Martasibilla1987@gmail.com

Data di nascita: 14/02/1987 | Patente di guida: B



Profilo professionale

Operatrice telefonica esperta nel settore di assistenza clienti con forte determinazione alla crescita professionale. Può contare su una buona competenza specialistica in ambito di assistenza clienti, risoluzione dei problemi e inserimento dati con ottimo uso del pc in virtù della quale può sostenere agevolmente le esigenze aziendali dimostrando capacità di raggiungere gli obiettivi prefissati. Sa inserirsi rapidamente in nuove organizzazioni di lavoro grazie a buone doti comunicative, predisposizione al lavoro di squadra e attitudine positiva e propositiva.

Capacità e competenze

- Uso di lettore di codice a barre
- Familiarità con l'uso di lettori barcode
- Uso di macchine da caffè professionali
- Attitudine alla vendita
- Doti relazionali e cordialità
- Carattere affabile e spigliato
- Conoscenza dei prodotti di caffetteria
- Decorazione di bevande calde
- Propensione al rapporto con il pubblico
- HACCP
- Orientamento al cliente
- Manualità e velocità di esecuzione
- Rapidità e precisione
- Gestione del tempo e capacità di organizzazione
- Conoscenza dei cocktail classici
- Norme e regolamenti sulla vendita di alcolici
- Utilizzo dell'attrezzatura da bar
- Abilità manuali
- Doti comunicative e relazionali
- Tecniche di servizio bevande
- Uso di POS e cassa
- Autonomia e responsabilità

Esperienze lavorative e professionali

Settembre 2019 - Marzo 2022

Titolare bar caffetteria

Me stesso

San Giorgio jonico

- Organizzazione delle attività in base all'urgenza e al carico di lavoro assegnato.
- Ricerca del superamento dei risultati e degli obiettivi richiesti dal ruolo.
- Svolgimento dei compiti assegnati con attenzione e precisione.
- Collaborazione nell'esecuzione di attività oltre a quelle assegnate.
- Gestione delle attività assegnate migliorandone i tempi di

- attività da eseguire.
- Gestione di imprevisti e problemi lavorativi con rapidità ed efficienza.
- Svolgimento di attività e incarichi utili alla crescita professionale nel settore.
- Attenzione e rispetto di istruzioni e suggerimenti ricevuti nell'esecuzione delle attività richieste.
- Approccio al servizio finalizzato alla piena soddisfazione del cliente.
- Organizzazione e svolgimento del carico di lavoro in modo autonomo ed efficiente.
- Utilizzo di un approccio analitico e metodico nello svolgimento delle mansioni assegnate.
- Uso dei più conosciuti strumenti informatici del proprio settore di attività.
- Esecuzione degli incarichi affidati gestendo la pressione lavorativa.
- Mediazione fra le diverse esigenze emerse sul luogo di lavoro.
- Copertura di altre aree di attività durante picchi di lavoro e assenza di colleghi.
- Variazione di orari e sedi lavorative in caso di necessità.

Gennaio 2006 - Dicembre 2018

Operatrice call center

Teleperformance

TARANTO

- Esecuzione di chiamate con script di chiamata a freddo.
- Gestione delle richieste di assistenza e risoluzione di eventuali lamentele e reclami.
- Erogazione di informazioni ai clienti in merito ai servizi o prodotti, offerte commerciali e promozioni.
- Ricezione e smistamento delle chiamate in arrivo.
- Collaborazione alla redazione della guida per la gestione e il superamento delle obiezioni.
- Individuazione e risoluzione di richieste o problematiche del cliente.
- Risoluzione di conflitti e lamentele mediante comunicazione empatica e capacità di ascolto attivo.
- Esecuzione di chiamate per la conversione di lead e target.
- Ricezione delle richieste di supporto e assistenza e smistamento delle chiamate al reparto di competenza.
- Inserimento e gestione dei dati delle chiamate su database aziendale.
- Gestione e conduzione del numero stabilito di telefonate giornaliere.
- Gestione del servizio telefonico di informazioni su servizi e offerte commerciali.
- Gestione delle procedure di assistenza e di caring per il mondo

- Comprensione rapida ed efficace delle problematiche del cliente unita alla negoziazione e alla risoluzione adeguata delle conflittualità finalizzate al massimo della customer satisfaction.
- Supporto clienti con individuazione tempestiva delle esigenze specifiche e guida adeguata nello svolgimento di operazioni remoto più o meno complesse.
- Intermediazione efficace attraverso tecniche di persuasione e comunicazione efficace volte a capire il cliente e a disinnescare eventuali conflittualità.
- Assistenza pre-vendita e/o post-vendita mediante informazioni sulle caratteristiche dei prodotti/servizi e gestione del supporto tecnico e delle lamentele.
- Interazione con i clienti attraverso i vari processi previsti dall'azienda tra cui outbound, inbound, help desk, telemarketing e **[Tipologia]**.
- Amministrazione di un portafoglio clienti in base alle specifiche aziendali tramite contattativa telefonica o telematica, anche in caso di proposta e offerte contrattuali.

Formazione e formazione

5

Diploma Tecnico: Economia aziendale

I.T.C. V. BACHE

Ante

Competenze linguistiche

Italiano: : Lingua Madre

Inglese: : B1

Intermedio

Francese: : A1

Principiante

Il trattamento dei miei dati personali ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 196/2003 e dell'art. 13 (Regolamento UE 2016/679) ai fini della ricerca e selezione del personale.