00036, Palestrina

3280523320

mattia14122013@gmail.com

16/07/1981

categoria B

PROFILO PROFESSIONALE

Operatrice addetta all'assistenza clienti nel campo vendite e gestione con piu' di 10 anni di esperienza in customer service a contatto con una clientela estremamente eterogenea dal punto di vista commerciale e relazionale. Dotata di buone capacità per quanto attiene la gestione dello stress e dell'utenza grazie a una notevole predisposizione all'ascolto e alla comunicazione che le permettono di intermediare e risolvere adeguatamente e in tempi brevi tutte le problematiche di tipo commerciale e amministrativo.

CAPACITÀ E COMPETENZE

- Capacità organizzative
- Uso dei principali strumenti informatici
- Tecniche di comunicazione telefonica
- Elementi di customer service
- Uso del PC
- Conoscenza della normativa sulla privacy
- Capacità dialettica
- Cordialità e pazienza
- Comunicazione efficace
- Abilità di inserimento dati

Silvia Proietti

ESPERIENZE LAVORATIVE E PROFESSIONALI

Luglio 2020 - Attuale
Operatrice call center Innovation srl | Palestrina

- Operatrice addetta alla vendita **Up Selling e Cross Selling** di servizi Luce e Gas, per clienti in accordo di vendita con la nostra azienda.
- Effettuazione di chiamate seguendo lo script fornito.
- Erogazione di informazioni ai clienti in merito ai servizi o prodotti, offerte commerciali e promozioni.
- Esecuzione di chiamate a freddo per ampliare il portafoglio clienti.
- Risoluzione di conflitti e lamentele mediante comunicazione empatica e capacità di ascolto attivo.
- Applicazione di strategie per la gestione e il superamento delle obiezioni.
- Intermediazione efficace attraverso tecniche di persuasione e di comunicazione efficace volte a capire il cliente e a disinnescare eventuali conflittualità.

Ottobre 2014 - Giugno 2020
Operatrice call center outbound Distribuzione Italia srl | Roma

- Effettuazione delle telefonate per la vendita di beni e servizi nel rispetto delle policy aziendali.
- Persuasione del cliente al fine di finalizzare la vendita e raggiungere gli obiettivi definiti dall'azienda.
- Gestione delle interviste telefoniche utilizzando le procedure stabilite per il rilevamento dei dati.
- Compilazione della modulistica di competenza per la chiusura del contratto di vendita a distanza.
- Impiego degli script per la conduzione professionale di operazioni di vendita telefonica.
- Ascolto e comprensione delle esigenze del cliente e applicazione delle procedure definite per la soddisfazione delle richieste.
- Proposta al cliente di servizi aggiuntivi, promozioni e offerte.
- Ricezione e smistamento delle chiamate in arrivo.
- Gestione delle richieste di assistenza e risoluzione di eventuali lamentele e reclami.
- Applicazione di strategie per la gestione e il superamento delle obiezioni.
- Gestione e conduzione del numero stabilito di telefonate giornaliere.
- Gestione telefonica di reclami e problematiche in maniera collaborativa e diligente.
- Risoluzione di conflitti e lamentele mediante comunicazione empatica e capacità di ascolto attivo.

Gennaio 2014 - Agosto 2014
Segretaria generale Generali Assicurazioni spa | Palestrina

- Supporto operativo nelle tipiche attività d'ufficio e di segreteria.

- Gestione delle scorte e inventario delle forniture di cancelleria.
- Collaborazione con il team di segreteria a garanzia di una copertura efficiente del servizio.
- Gestione quotidiana dell'agenda e degli impegni in programma dei responsabili d'ufficio.
- Accoglienza e gestione delle relazioni con gli ospiti durante riunioni, incontri ed eventi.
- Disbrigo pratiche di segreteria e documentazione in genere per clienti pubblici e/o privati.
- Filtro e smistamento delle comunicazioni telefoniche, cartacee ed elettroniche.
- Emissione fatture e gestione dei pagamenti.

Febbraio 2008 - Aprile 2013
Segretaria amministrativa Casa SRL | Roma

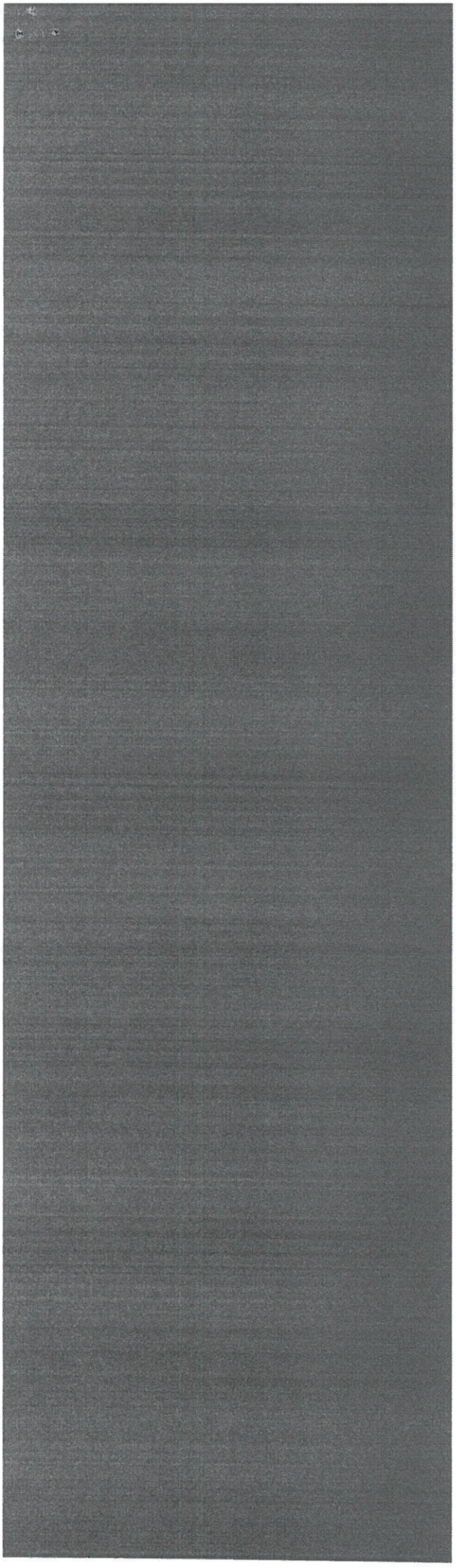
- Supporto nella gestione delle dichiarazioni fiscali periodiche e annuali.
- Invio mensile della documentazione contabile al commercialista nel rispetto delle scadenze fiscali.
- Gestione autonoma dei corrispettivi e della prima nota.
- Gestione del centralino, della reception e della segreteria.
- Supporto operativo nelle tipiche attività d'ufficio e di segreteria.
- Collaborazione con il team di segreteria a garanzia di una copertura efficiente del servizio.
- Gestione degli appuntamenti e delle relazioni esterne con l'utenza.
- Gestione delle scorte e inventario delle forniture di cancelleria.
- Disbrigo pratiche di segreteria e documentazione in genere per clienti pubblici e/o privati.
- Accoglienza dei visitatori in ottemperanza alle linee guida aziendali.
- Organizzazione metodica degli archivi cartacei e digitali.
- Emissione fatture e gestione dei pagamenti.
- Gestione quotidiana dell'agenda e degli impegni in programma dei responsabili d'ufficio.
- Filtro e smistamento delle comunicazioni telefoniche, cartacee ed elettroniche.

Maggio 2006 - Gennaio 2007
Intermidiario Punto Prestiti srl | Palestrina

- Esecuzione autonoma delle attività assegnate.
- Supporto e collaborazione con i colleghi nella gestione degli incarichi assegnati.
- Reperire documenti economici retributivi e identificativi e annesse entrate extra per il calcolo della capacità di solvenza per richieste di mutui e finanziamenti.

Gennaio 2003 - Dicembre 2005
Cassiera di supermercato Conad | Palestrina

- Gestione autonoma del registratore di cassa, apertura, chiusura, cambio monete e scontrini.
- Supporto ai clienti nella registrazione per tessere punti o iscrizioni a programmi fedeltà.
- Ricezione dei pagamenti in contanti, bancomat o carta di credito, ticket o coupon sia cartacei che elettronici.
- Identificazione del prezzo dei prodotti tramite l'uso di scanner ottici o altre attrezzature.
- Consegna al cliente della ricevuta o scontrino e dell'eventuale resto.



- Gestione della restituzione dei prodotti verificando l'integrità degli articoli resi e curando le procedure di cambio merce o di rimborso.
- Imbustamento dei prodotti per minimizzare le attese e velocizzare il processo di pagamento.
- Assistenza alla clientela nella ricerca degli articoli desiderati, nell'acquisto e nell'iscrizione ai programmi fedeltà.
- Pulizia dell'area di lavoro per garantire elevati standard di servizio e il gradimento della clientela.

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

2001
PERITO E RAGIONIERE COMMERCIALE
ITC LUIGI LUZZATTI, PALESTRINA

- Corso di formazione IFTS

ATTESTATO DI QUALIFICA :
"TECNICO SUPERIORE PER LE APPLICAZIONI INFORMATICHE"
durata complessiva del corso 1200

HOBBY E INTERESSI

- mi piace passeggiare all'aria aperta e fare escursioni in montagna
- amo tenermi in forma praticando attività fisica
- mi interessano molto i monumenti storici e visitare città d'arte.

Autorizzo il trattamento dei dati personali contenuti in questo CV ai fini della ricerca e selezione del personale.

Silvia Proietti

17/7/2023 Palestrina