

Profilo professionale

Professionista dotato di eccezionali abilità di comunicazione, capacità di problem solving e di un atteggiamento diplomatico e professionale nelle relazioni con i clienti. Comprovata capacità di superare gli obiettivi prestazionali in ambienti complessi e dinamici e di creare relazioni positive con i clienti.

Esperienze lavorative e professionali

Startup srl - Operatrice telefonica

Castellammare di Stabia, Napoli

04/2019 - ad oggi

- Gestione telefonica dell'utente con correttezza, professionalità e cortesia.
- Esecuzione di chiamate alla clientela attuale e potenziale per la promozione di prodotti, servizi e offerte speciali.
- Gestione delle chiamate con empatia, tatto e comprensione rapida delle problematiche.
- Comprensione immediata delle esigenze del cliente in modo da ridurre i tempi di attesa, snellire le procedure e individuare soluzioni congrue in tempi adeguati.
- Gestione di dati, anagrafiche e documenti nel rispetto del diritto alla segretezza.
- Raccolta di informazioni utili in tempi brevi per la gestione efficace della chiamata.
- Utilizzo corretto degli script per la gestione efficace delle chiamate.
- Conseguimento degli obiettivi prefissati con elevati standard di servizio.

Mini market di Giovanni di Michele - Cassiera

Castellammare di Stabia, Napoli

09/2017 - 12/2019

- Effettuazione delle operazioni di apertura e chiusura di cassa compresa la verifica contabile.
- Svolgimento delle attività di apertura e chiusura cassa nel rispetto delle procedure aziendali.
- Presidio delle attività di cassa, garantendo velocità e accuratezza nel servizio.
- Gestione efficiente dei pagamenti tramite bancomat, carta credito, contanti, ticket e voucher.
- Emissione degli scontrini e delle fatture relative agli acquisti e consegna del resto se dovuto.
- Ricezione e registrazione dei pagamenti in contanti, tramite carte di credito o bancomat.
- Gestione rapida dei pagamenti per garantire la velocità delle operazioni e ridurre i tempi di attesa in fila.
- Assistenza clienti nella fase di pagamento con informazioni su prezzi e dettagli di prodotti e promozioni.
- Rifornamento, controllo e sistemazione prodotti negli angoli espositivi adiacenti alla cassa.
- Sostegno alla clientela nella localizzazione dei prodotti all'interno del punto vendita.
- Elaborazione accurata dei pagamenti in contanti, carte di credito, assegni e applicazioni per smartphone.
- Supporto alla clientela nella richiesta di informazioni e illustrazione delle promozioni.
- Supporto alla clientela nel completamento degli acquisti, assicurandone la soddisfazione in merito ai servizi ricevuti.
- Condivisione al cliente di informazioni precise su offerte e promozioni per stimolare l'acquisto.

Lingue

Inglese

A2

Base

✉ maria_ferr97@icloud.com

☎ 3312549312

📍 Via strada tavernola 88, 80053,
Castellammare di Stabia, Napoli

🎁 13/07/1997

🚗 2024

Capacità e competenze

Volontà di imparare cose nuove e crescere in ambito professionale.

- Tecniche di gestione dei reclami
- Capacità di lavorare per obiettivi
- Competenze informatiche e digitali
- Capacità di gestione del tempo
- Problem solving
- Gestione delle banche dati
- Assistenza clienti
- Cordialità
- Orientamento al cliente

Istruzione e formazione

06/2017

Istituto professionale Marco Pollione Vitruvio

Castellammare di Stabia

Professionale per servizi commerciali e turistici