

Alessia Lagravinese



Contatti

70021, Acquaviva Delle Fonti

3313557387

alessialagravinese31@gmail.
com

Drivers Licence: Categoria B

Capacità E Competenze

- Capacità organizzative
- Uso dei principali strumenti informatici
- Tecniche di comunicazione telefonica
- Elementi di customer service
- Tecniche di mediazione e gestione dei conflitti
- Task e time management
- Uso del PC
- Comunicazione efficace
- Competenze in telemarketing
- Abilità di inserimento dati
- Precisione e attenzione ai dettagli
- Uso di sistemi telefonici multilinea
- Gestione dello stress
- Orientamento al risultato
- Orientamento al cliente

Profilo Professionale

Giovane studente con forte motivazione ad apprendere e crescere professionalmente. Nel corso dell'ultima esperienza lavorativa ha perfezionato l'uso dei principali strumenti e tecniche di lavoro dimostrando proattività, elasticità mentale, ottime doti comunicative ed interpersonali oltre a spirito di squadra e capacità di stabilire le priorità organizzando il proprio lavoro in maniera rigorosa e orientata al raggiungimento degli obiettivi.

Esperienze Lavorative E Professionali

Operatrice Call Center

4srl | Gioia del Colle | Gen 2023 - Mar 2023

- Effettuazione di chiamate seguendo lo script fornito.
- Gestione delle richieste di assistenza e risoluzione di eventuali lamentele e reclami.
- Ricezione e smistamento delle chiamate in arrivo.
- Erogazione di informazioni ai clienti in merito ai servizi o prodotti, offerte commerciali e promozioni.
- Ricezione e smistamento delle chiamate al reparto di competenza.
- Esecuzione di chiamate a freddo per ampliare il portafoglio clienti.
- Gestione e conduzione del numero stabilito di telefonate giornaliere.
- Individuazione e risoluzione di richieste o problematiche del cliente.
- Gestione telefonica di reclami e problematiche in maniera collaborativa e diligente.
- Gestione del servizio telefonico di informazioni su servizi e offerte commerciali.
- Risoluzione di conflitti e lamentele mediante comunicazione empatica e capacità di ascolto attivo.
- Applicazione di strategie per la gestione e il superamento delle obiezioni.
- Assistenza pre-vendita e/o post-vendita mediante informazioni sulle caratteristiche dei prodotti/servizi e gestione del supporto tecnico e delle lamentele.
- Comprensione rapida ed efficace delle problematiche del cliente unita alla negoziazione e alla risoluzione adeguata delle conflittualità finalizzate al massimo della customer satisfaction.

- Attitudine al lavoro in team
- Capacità dialettica
- Cordialità e pazienza
- Apprendimento rapido

Istruzione E Formazione

Università Libera

Mediterranea "LUM"

Casamassima

Laurea triennale: Economia

e management

2025

- In corso.

Università degli Studi di Bari

"Aldo Moro"

Bari

2 Anni: Giurisprudenza

2021

- Abilitazione all'Insegnamento.

Liceo delle Scienze Umane

"Don L. Milani"

Acquaviva delle Fonti

Diploma di istruzione

secondaria di Secondo

Grado: Economico-sociale

2020

- Corso di formazione con personale medico specializzato in dipendenze (alcool e droghe) con il dott. Abatecola, dott.ssa Turchiano.

- Supporto clienti con individuazione tempestiva delle esigenze specifiche e guida adeguata nello svolgimento di operazioni da remoto più o meno complesse.
- Amministrazione di un portafoglio clienti in base alle specifiche aziendali tramite contattativa telefonica o telematica, anche in caso di proposta e offerte contrattuali.
- Intermediazione efficace attraverso tecniche di persuasione e di comunicazione efficace volte a capire il cliente e a disinnescare eventuali conflittualità.
- Caricamento dei dati relativi al cliente e ad eventuali problematiche specifiche mediante appositi software CRM tra cui posta elettronica, social network, sistem android, windows sistem e attraverso gli applicativi MS Office.

Competenze Linguistiche

Italiano: LINGUA MADRE

Inglese:

B1

Spagnolo:

B1

 Intermedio

 Intermedio

Hobby E Interessi

- Lettura
- Sport
- Moda