



Valeria Berrospi Avellaneda

Data di nascita: 26/02/1999 | **Nazionalità:** Peruviana | (+39) 3270370923 |
vale.carolina.1999@gmail.com | Corso Unione sovietica , 10135, Torino, Italia

ESPERIENZA LAVORATIVA

24/05/2022 – 08/07/2022 – Torino, Italia

ADDETTA AMMINISTRATIVA SEGRETARIALE – ASSICURAZIONE DEI CREDITI COMMERCIALI E CAUZIONI FIDEIUSSORIE

Attività svolte come stagista:

Gestione del centralino e gestione delle e-mail

Creare una lista con i contatti delle aziende e contattarli per farci conoscere tramite le nostre brochure e e-mail personalizzate.

Scansionare le polizze firmate, caricarli sul portale e spedire tramite posta i documenti originali alla direzione

Utilizzo delle piattaforme cerved, outlook, atradius, GLS e software come excel

Gestione e riordino dell'archivio

11/04/2022 – 31/05/2022 – Torino, Italia

OPERATRICE DI CALL CENTER OUTBOUND - SANTANDER – ONE S.R.L.

Contattare i clienti della Banca Santander in merito ai finanziamenti attivati nelle concessionarie

Fissare un appuntamento in concessionario per il rinnovo o chiusura del finanziamento

Contattare i clienti in seguito alla scadenza del primo finanziamento per monitorare l'andamento dei finanziamenti

Utilizzo dei sistemi operativi Telmar e Cube

02/02/2022 – 10/04/2022 – Torino, Italia

OPERATRICE DI CALL CENTER - CUSTOMER CARE ESSELUNGA – ONE S.R.L.

Gestione chiamate inbound per la spesa online e utilizzo di varie piattaforme

Gestione dei sistemi e-commerce, segnalazioni prodotti non idonei, traccia corriere e verifica carte fedeltà.

Controllo movimento dei pagamenti dal sito o tramite le carte fedeltà

Controllo e modifica dei dati personali, blocco carte fedeltà e disattivazione account.

Emissione dei buoni in sostituzione dei prodotti mancanti della spesa ordinata online

Supporto in fase di acquisto tramite la pagina web e prenotazione premi.

Verifica scontrini online e incongruenze delle sconti non applicati e gestione resi

26/06/2021 – 26/09/2021 – Calabria , Italia

RECEPTIONIST - TIROCINANTE – BLUSERENA, SIBARI GREEN VILLAGE

-Gestione centralino (smistamento di tutte le comunicazioni e imprevisti tra i vari reparti)

-Compilazione anagrafiche, operazioni di pre check-in, check-in e check-out

-Gestione delle e-mail e prenotazione ai vari servizi del villaggio

-Apertura e chiusura cassa individuale, rimborsi, ricariche telefoniche, ricariche delle Smart Card, blocco carta

-Utilizzo del sistema operativo SINFONIA, per gestire e rintracciare i bagagli si utilizzava un'app

-Inserimento lamentele e archiviazione degli oggetti smarriti.

08/06/2019 – 14/07/2019 – Calabria , Italia

RECEPTIONIST – VOI HOTELS

Principali mansioni svolte come stagista:

Svolgimento delle fasi di pre check-in (codifica delle chiavi e registrazione dei dati)

Fornire agli ospiti le informazioni essenziali relative al soggiorno e non, come i servizi aggiuntivi

Supportare i miei colleghi nelle operazioni ordinarie di check-in e di check-out

25/08/2019 – 11/02/2022 – Torino, Italia

CASSIERA – MC DONALD'S

Beinasco: addetta alla cassa, assistenza clienti, preparazione ordini

Santa Rita: addetta alla sala, addetta alla cassa, assistenza clienti

Lingotto: addetta alla bar, addetta alla cassa

01/12/2017 – 30/07/2020 – Torino, Italia

LAVORI A CHIAMATA TRAMITE AGENZIA – GIGROUP, MAW S.P.A E ALTRE

Eataly: cameriera dei piccoli ristoranti e nella sala eventi

Zara: commessa

Rinascente: assistenza clienti reparto calzature

Douglas: hostess per il marchio Laura Biagiotti

Sephora: hostess per il marchio Guerlain

Macha cafe: cameriera e addetta al bar

COMPETENZE LINGUISTICHE

Lingua madre: **SPAGNOLO** | **ITALIANO**

Altre lingue:

	COMPRENSIONE		ESPRESSIONE ORALE		SCRITTURA
	Ascolto	Lettura	Produzione orale	Interazione orale	
FRANCESE	A1	A1	A1	A1	A1
INGLESE	B1	B1	A2	A2	B1

Livelli: A1 e A2: Livello elementare B1 e B2: Livello intermedio C1 e C2: Livello avanzato

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

14/01/2022 – 21/07/2022 – Torino, Italia

ADDETTA AMMINISTRATIVA SEGRETARIALE – EFAP - Ente Formazione Abilitazioni Professionali

88 | <http://www.efap.it/>

18/11/2018 – 23/07/2020 – Bra, Italia

HOSPITALITY MANAGER - TECNICO SUPERIORE PER LA GESTIONE DI STRUTTURE TURISTICO/RICETTIVE – ITS
turismo e attività culturali

75 | <https://www.its-turismopiemonte.com/>

11/09/2013 – 05/06/2018 – Torino, Italia

DIPLOMA SERVIZI PER L'ENOGASTRONOMIA E L'OSPITALITÀ ALBERGHIERA – Istituto Professionale Statale "G. Colombaro"

62

27/01/2022 – 29/01/2022 – Torino, Italia

ATTESTATO ADDETTO CALL CENTER ESSELUNGA – Forma.Temp

05/04/2021 – 15/05/2021 – Italia

CORSO DI RISORSE UMANE – Formatemp

COMPETENZE DIGITALI

Le mie competenze digitali

Social Network | Padronanza del Pacchetto Office (Word Excel PowerPoint ecc) | Windows | Posta elettronica | Gestione autonoma della posta e-mail | Editing foto e video | InternetExplorer

COMPETENZE ORGANIZZATIVE

Competenze organizzative

- Capacità di comprendere il meccanismo di lavoro e ottimizzare i tempi per svolgere le proprie attività
- Adatta a lavorare sotto pressione
- Capacità di adattamento al contesto e situazioni
- Miglioramento nella gestione degli imprevisti con i clienti
- Buone capacità organizzative per l'esecuzione dei compiti assegnati

COMPETENZE COMUNICATIVE E INTERPERSONALI

Competenze comunicative e interpersonali.

- Disposta a lavorare in gruppo
- Propensa a dialogare nei momenti di confronto e scontro tra il personale
- Disponibilità verso il cliente per qualsiasi perplessità riguardo al prodotto/servizio

COMPETENZE PROFESSIONALI

Competenze digitali

- Utilizzo dei sistemi operativi alberghieri/acquisti online
- Buon conoscenze informatiche (word e Excel)
- Ottime capacità relazionali
- Buona conoscenza della creazione di siti online (esercitazione con Altvista)

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Trattamento dei dati personali

"Il sottoscritto dichiara di essere consapevole delle responsabilità anche penali derivanti dal rilascio di dichiarazioni mendaci e della conseguente decadenza dai benefici concessi sulla base di una dichiarazione non veritiera, ai sensi degli articoli 75 e 76 del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445.

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali presenti nel CV ai sensi dell'art. 13 d. lgs. 30 giugno 2003 n. 196 - "Codice in materia di protezione dei dati personali" e dell'art. 13 GDPR 679/16 - "Regolamento europeo sulla protezione dei dati personali".