



INFORMAZIONI PERSONALI



Francesca Tursi

Corso Trapani 21, 10139, Torino

+39 3466970677

francesca.tursi1995@outlook.it

Sesso F | Data di nascita 18/12/1995 | Nazionalità Italiana

POSIZIONE RICOPERTA

Customer service / Sales

ESPERIENZA PROFESSIONALE

Settembre 2020 – presente

Customer Success Manager Italy presso Shopopop

Shopopop offre un servizio di consegna a domicilio tramite app, mettendo in contatto retailer e shopper. L'azienda è ubicata a Nantes (Francia) in cui mi reco spesso ma lavoro presso l'ufficio di Torino.

Le mie mansioni principali, di natura back office, sono:

CUSTOMER SUCCESS:

- Customer service (supporto attraverso chiamate outbound e inbound, e-mail e chat utilizzando Zendesk)
- KPI mensili
- Utilizzo di tool come Hubspot, Metabase, GDrive, Office 365
- Amministrazione generale: data entry, gestione dell'archiviazione di documenti e pratiche
- Training ai punti vendita: spiegazione di come funziona il nostro gestionale
- Training agli shoppers: spiegazione su come funziona la nostra app
- Traduzioni Italiano > Francese; Francese > Italiano; Italiano > Inglese; Inglese > Italiano

Mi occupo anche di contatti B2B e le mie mansioni principali sono:

Campagne di lead generation e prospection (attraverso Lemlist e Linked Fusion). Ricerca di nuovi potenziali lead attraverso chiamate outbound, redazione dei preventivi.

Attività o settore: customer service / sales

Dicembre 2019 – Settembre 2020

Web content editor & support specialist – FCA Dealer Digital Program presso Triplesense Reply

Triplesense Reply è un'agenzia di consulenza facente parte di Reply S.P.A, multinazionale informatica.

Ho lavorato al progetto Dealer Digital Program (DDP) in cui mi occupavo dei siti internet dei concessionari FCA.

Le mie mansioni erano:

- Supporto informatico di primo livello e supporto digitale ai concessionari attraverso chiamate outbound e inbound, e-mail e chat in Italiano, Francese e Inglese (utilizzando Zendesk)
- Web content management
- Training ai concessionari sull'utilizzo del sito internet e i tool a loro disposizione
- Attività di digital advertising
- Utilizzo di tool (CMS, AEM, CRM) al fine di creare pagine web, live copies e contenuti digitali sul sito dei concessionari FCA
- Google My Business: costante controllo dei dati dei concessionari FCA
- Dealer Digital Advertising: monitoraggio del corretto funzionamento delle campagne proposte da FCA

Attività o settore: customer service

Settembre 2019 – Novembre 2019 **Impiegata export presso Frigeria Drinking System s.r.l.**

Frigeria Drinking System s.r.l. progetta e produce impianti per la refrigerazione e l'erogazione d'acqua e bibite. Gestivo i clienti esteri, dando assistenza in inglese, francese e spagnolo.

Le mie mansioni erano:

- Negoziazioni commerciali con nuovi partner
- Gestione portfolio clienti
- Organizzazione dei trasporti dall'Italia verso gli altri Paesi
- Amministrazione generale: data entry, gestione dell'archiviazione di documenti e pratiche
- Customer service e supporto attraverso chiamate outbound e inbound ed e-mail
- Accoglienza ospiti e clienti
- Traduzioni Italiano > Inglese e Inglese > Italiano; Francese > Italiano e Italiano > Francese; Spagnolo > Italiano e Italiano > Spagnolo

Attività o settore: customer service / sales

Gennaio 2019 – Luglio 2019

Impiegata per l'Italia presso Soreda Diet s.a.r.l.

Soreda Diet s.a.r.l. è un'azienda francese che si occupa della produzione di prodotti bio e senza glutine. Il mio ufficio era a Torino ed ero responsabile della gestione della clientela italiana.

L'azienda si trova ad Annecy, Francia, ed avevo un contatto costante con i miei colleghi ed il mio responsabile. La lingua francese era essenziale per riportare la situazione del mercato italiano.

Le mie mansioni erano:

- Negoziazioni commerciali con nuovi partner
- Amministrazione generale: data entry, gestione dell'archiviazione di documenti e pratiche
- Customer service e supporto attraverso chiamate outbound e inbound ed e-mail
- Organizzazione di eventi
- Accoglienza ospiti e clienti
- Traduzioni Italiano > Francese e Francese > Italiano

Attività o settore: customer service / sales

Novembre 2017 – Aprile 2018

Customer service agent multilingue presso Core Informatica s.r.l.

Core Informatica s.r.l. è un'azienda informatica che offre consulenza a diversi clienti. Davo supporto informatico di primo livello in italiano, inglese, francese e spagnolo.

Le mie mansioni erano:

- Customer service attraverso chiamate outbound e inbound, e-mail e chat
- Attività back office
- Gestione di ticket

Attività o settore: customer service

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

Settembre 2014 – Luglio 2017

Laurea Triennale in Mediazione Linguistica 104/110 conseguita presso la Scuola Superiore per Mediatori Linguistici Vittoria di Torino (interpretariato e traduzione – inglese & francese)

Tesi: analisi e traduzione dall'inglese verso l'italiano di un capitolo del libro: "The war on cancer - betrayed by nature " scritto dal Dott. Robin Hesketh, docente presso l'Università di Cambridge (UK).

L'autore spiega come le mutazioni possono far crescere le cellule in modo anormale, diffondendosi nel corpo. Inoltre, l'autore illustra i progressi della medicina che ci sono stati negli ultimi anni. Le difficoltà della mia tesi sono state la terminologia tecnica e l'adattamento in lingua italiana dei diversi concetti.

Settembre 2009 – Luglio 2014

Diploma italo-spagnolo conseguito presso il Liceo Linguistico Internazionale Carlo Botta (Ivrea, TO)

COMPETENZE PERSONALI

Lingua mare

Italiano

Altre lingue

	COMPRENSIONE		PARLATO		PRODUZIONE SCRITTA
	Ascolto	Lettura	Interazione	Produzione orale	
Inglese	C1	C1	C1	C1	C1
Francese	C1	C1	C1	C1	C1
Spagnolo	C1	C1	C1	C1	C1
Cinese	A2	A2	A2	A2	A2

Livelli: A1/A2: Utente base - B1/B2: Utente intermedio - C1/C2 Utente avanzato
Quadro Comune Europeo di Riferimento delle Lingue

Competenze comunicative

Ottime capacità comunicative nelle principali lingue europee grazie al mio percorso universitario e perfezionate grazie alle mie esperienze professionali, in particolar modo Soreda Diet s.a.r.l., Triplesense Reply e Shopopop

Competenze organizzative e gestionali

Lavoro in autonomia e ottime capacità organizzative perfezionate grazie alle mie esperienze professionali, in particolar modo Soreda Diet s.a.r.l., Triplesense Reply e Shopopop

Competenze professionali

Lavoro sotto pressione rispettando le scadenze, lavoro in team, predisposizione al contatto con il pubblico

Volontariato presso

Liceo Carlo Botta d'Ivrea

Ho accompagnato un gruppo di 90 studenti a Siviglia (2017) e Valencia (2018) in occasione di un soggiorno linguistico estivo. Gli studenti erano ospitati da famiglie spagnole e la mattina frequentavano corsi di lingua, mentre nel pomeriggio si svolgevano attività culturali. I ragazzi erano sotto la mia responsabilità e dovevo riportare costantemente al Liceo Botta e Proyecto España, l'agenzia che ha organizzato il viaggio.

Patente di guida

B

Dati personali

"Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali".