

# PAOLA DANTONIA

## CONTATTI



10086, Rivarolo Canavese



3294561778



paoladant@icloud.com

## CAPACITÀ E COMPETENZE

- Orientamento alla clientela
- Nozioni di customer satisfaction
- Nozioni di marketing
- Comunicazione chiara ed efficace
- Uso di dispositivi di video-comunicazione
- Doti di comunicazione persuasiva
- Buona percettività sociale
- Buona dimestichezza con gli strumenti informatici
- Notevoli abilità comunicative e di ascolto
- Spiccate doti di empatia
- Propensione al problem solving operativo

Mi occupo di assistenza clienti in ambito bancario service mediante . Ho maturato oltre 5 anni di esperienza in merito alla gestione da remoto del cliente tramite strumenti telefonici e informatici. Gestisco con adeguatezza ogni tipo di relazione, anche conflittuale, grazie a un'ottima capacità di ascolto e di comunicazione offrendo soluzioni rapide, complete e soddisfacenti in merito ad ogni tipo di problematica legata all'assistenza tecnica, commerciale, amministrativa o alla gestione di prenotazioni.

## ESPERIENZE LAVORATIVE E PROFESSIONALI

Luglio 2017 A Attuale

**Operatore di call center *Manpower***, Settimo Torinese

- Gestione rapida di reclami su prodotti e servizi, offrendo soluzioni in grado di coniugare esigenze aziendali e del cliente.
- Presa in carico del ticket e raccolta di informazioni dettagliate sulle problematiche riscontrate dal cliente.
- Gestione e coordinamento delle attività di back office.
- Gestione delle chiamate inbound.
- 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.

Febbraio 2000 A Maggio 2017

**Segretaria amministrativa *WIND Spa***, Ivrea

- Utilizzo dell'home banking per il pagamento delle fatture, il controllo e la quadratura degli estratti conto bancari.
- Gestione del centralino, della reception e della segreteria.
- Prenotazione e gestione delle trasferte.
- Gestione amministrativa del personale, rilevazione e invio delle presenze.
- Programmazione e pianificazione di riunioni e conferenze, comprese le chiamate in videoconferenza site-to-site, contribuendo in tal modo a semplificare le operazioni di business.

Ho iniziato come operatrice di Call Center

Gennaio 1998 A Febbraio 2000

**Segretaria generale *IL CENTRO***, Torino

- Stesura di lettere, memorandum e comunicazioni interne ed esterne.
- Pianificazione dell'agenda del manager e supporto operativo nell'organizzazione di riunioni sia in presenza che virtuali.
- Supervisione dell'inventario, rifornimento delle scorte e gestione degli ordini.
- Organizzazione di viaggi di lavoro compresi pernottamenti e trasporti.
- Supporto amministrativo ai vari dipartimenti aziendali.
- Gestione cassa
- Iscrizione alunni
- Organizzazione fiere ed eventi

---

## ISTRUZIONE E FORMAZIONE

1996

**Corso operatore d'ufficio su sistemi informatici Informatica**  
CIAC, Valperga

1993

**Diploma Assistente alle Comunita' Infantili**  
Don Zefirino Jodi, Reggio Emilia

1990

**Diploma triennale umanistico**  
**Abilitazione all' insegnamento ,** Torino

*Paola Dantonina*

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 196/2003 e dell'art. 13 GDPR (Regolamento UE 2016/679) ai fini della ricerca e selezione del personale.