



CONTATTI



Via Carlo Pittara 14, 10086, Rivarolo Canavese, Torino



3331160213



paolaperono00@gmail.com



24/02/2000



Categoria B

PROFILO PROFESSIONALE

- Diplomata con buona conoscenza in ambito amministrativo e forte motivazione a crescere professionalmente nel ruolo. Può contare su buone doti organizzative e di gestione del tempo. Sa inserirsi senza troppe difficoltà in nuovi contesti lavorativi grazie a spirito di squadra e ottime capacità di ascolto e comunicazione.
- Esperta della vendita al dettaglio, orientato al servizio clienti e alla risoluzione dei problemi utilizzando un approccio analitico. In grado di vendere prodotti di abbigliamento e adattandosi alle nuove tendenze del settore e ai desideri dei clienti. Desiderosa di usare le proprie abilità in una nuova posizione che offra possibilità di crescita.
- Operatrice di customer service con un anno di esperienza in ambito delle comunicazioni e assistenza clienti inbound. Unisce alle ottime capacità empatiche buone abilità di comunicazione e persuasione che le consentono di risolvere adeguatamente eventuali controversie con l'utente. Dotata inoltre di notevoli competenze commerciali e di gestione dei dati, si



ESPERIENZE LAVORATIVE E PROFESSIONALI

Operatrice call center Comdata SPA - Ivrea, Torino
11/2020 - 06/2022

- Gestione delle chiamate inbound.
- Elaborazione periodica di report sulle attività svolte.
- Assistenza virtuale o telefonica dei clienti mediante tecniche di comunicazione e persuasione che garantiscono la gestione rapida ed efficace di reclami, trattative, prenotazioni o negoziazioni.
- Gestione di varie tipologie di servizi assistenza tra cui attività di help desk tecnico.
- Gestione delle controversie nei canali telefonici, e-mail e chat con empatia e professionalità assicurando il cliente ed evitando ulteriori conflittualità.
- Comprensione immediata delle esigenze del cliente in modo da ridurre i tempi di attesa, snellire le procedure e individuare soluzione congrue in tempi adeguati.

Commessa di negozio di abbigliamento Motivi - Ivrea, Torino
06/2021 - 07/2021

- Accoglienza cordiale e attenta dei clienti, individuandone rapidamente le esigenze e orientandoli nella scelta dei capi.
- Gestione dei pagamenti in contanti o tramite carta di credito/debito.
- Completamento delle operazioni di pulizia, immagazzinamento e organizzazione delle aree di vendita assegnate e gestione del magazzino.
- Conoscenza aggiornata dei prodotti in vendita, delle modalità di pagamento e degli standard di sicurezza.
- Raggiungimento degli obiettivi di vendita e fidelizzazione della clientela.
- Ascolto delle esigenze e dei desideri dei clienti al fine di identificare e raccomandare i prodotti a loro più adatti.

Commessa di negozio di abbigliamento Nike - Settimo Torinese, Torino
02/2020 - 09/2021

- Accoglienza cordiale e attenta dei clienti, individuandone rapidamente le esigenze e orientandoli nella scelta dei capi.
- Risposta alle domande e alle richieste della clientela con rapidità ed efficienza.
- Conoscenza aggiornata dei prodotti in vendita, delle modalità di pagamento e degli standard di sicurezza.
- Completamento delle operazioni di pulizia, immagazzinamento e organizzazione delle aree di vendita assegnate e gestione del magazzino.
- Raggiungimento degli obiettivi di vendita e fidelizzazione della clientela.
- Ascolto delle esigenze e dei desideri dei clienti al fine di identificare e raccomandare i prodotti a loro più adatti.



ISTRUZIONE E FORMAZIONE

Diploma di scuola secondaria di II grado: Liceo Linguistico
Liceo Carlo Botta - Ivrea, 07/2019

- Diploma di Liceo Linguistico
- Certificazione IGCSE rilasciata da Cambridge University
- Certificazione DELE B2 rilasciata da Istituto Cervantes

dimostra particolarmente abile a negoziare in tempi brevi soluzioni efficaci e complete nei canali online o telefonici innalzando sempre il livello di customer satisfaction.

CAPACITÀ E COMPETENZE

- Doti relazionali e comunicative
- Ottime doti comunicative
- Buona capacità di persuasione
- Elementi di customer service
- Attitudine al problem solving
- Cordialità e pazienza
- Precisione e affidabilità
- Orientamento ai risultati
- Uso dei principali software e gestionali
- Buona conoscenza del pacchetto Office
- Uso avanzato del PC

LINGUE

Italiano: Madrelingua

Inglese: C1
Avanzato

Spagnolo: C1
Avanzato

Russo: A2
Base

- Certificazione DELE C1 rilasciata da Istituto Cervantes
- Certificazione Lingua Russa livello A2 rilasciata da Liceo Carlo Botta
- Corso di formazione in SEGRETERIA AMMINISTRATIVA in Studi medici, dentistici e di chirurgia estetica frequentato presso la scuola "L'estetica" sita in Torino



CERTIFICAZIONI

- Attestato da Segretaria amministrativa in Studi medici, odontoiatrici e di chirurgia estetica
- Certificazione DELE B2 e C1 in lingua spagnola conseguito presso Istituto Cervantes
- Diploma IGCSE in lingua inglese conseguito presso Cambridge University
- Diploma A2 in lingua russa conseguito presso Liceo Carlo Botta



HOBBY E INTERESSI

Durante il mio tempo libero mi piace praticare attività fisica, in particolare fitness e corsa all'aperto. Adoro ascoltare musica e fare lunghe passeggiate per le vie della città di Torino.

Mi piace viaggiare all'estero.

Autorizzo il trattamento dei dati personali contenuti nel mio CV ex art. 13 del decreto legislativo 196/2003 e art. 13 del regolamento UE 2016/679 sulla protezione dei singoli cittadini in merito al trattamento dei dati personali

Paola Perino Cacciavacca