FRANCESCA GRECO

OPERATRICE CUSTOMER CARE

Bari | francesca.greco@example.com | +39 347 123 4567

PROFILO

Operatrice customer care con sei anni di esperienza tra telefono, chat ed email, prima per una società energetica e ora per un e-commerce. Risolvo la maggior parte delle richieste al primo contatto e resto calma con i clienti arrabbiati. Inglese B2, spagnolo fluente.

ESPERIENZA LAVORATIVA

Addetta al servizio clienti, negozio online presso Casa Nardò S.r.l., Bari (smart working parziale) — maggio 2023 - Presente

Assistenza via telefono, chat ed email per un e-commerce di arredo casa.

- Gestisco circa 50 contatti al giorno su ordini, ritardi di consegna, resi e rimborsi
- Seguo i clienti spagnoli e ho tradotto le principali risposte standard
- Segnalato le domande ricorrenti sulle misure, da cui sono nate guide su quattro schede prodotto
- Affiancato otto nuovi colleghi nelle prime due settimane

Operatrice contact center inbound presso Levante Energia S.p.A., Bari — ottobre 2020 - aprile 2023

- Da 60 a 70 chiamate per turno su bollette, letture, volture e cambi di offerta, 80% di risoluzione al primo contatto
- Punteggio superiore al 95% nel monitoraggio qualità per sei trimestri di fila
- Concordato piani di rientro secondo le regole del recupero crediti

Cassiera e addetta al banco servizi presso Supermercati Adriatici, Modugno — giugno 2018 - settembre 2020

- Servito oltre 150 clienti per turno, anche il sabato e nei giorni festivi
- Gestito resi, cambi e carte fedeltà al banco servizi

COMPETENZE

Canali: Inbound, chat, email, sportello

Programmi: Salesforce Service Cloud, Zendesk, Genesys, Shopify, pacchetto Office

Altro: Digitazione veloce, gestione reclami, retention, GDPR

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

Diploma in Amministrazione, Finanza e Marketing presso Istituto Tecnico Economico di Bari, Bari — settembre 2013 - luglio 2018

Votazione: 88/100

LINGUE

Italiano - Madrelingua

Spagnolo - Fluente

Inglese (B2) - Avanzato

CERTIFICAZIONI

Gestione dei reclami e dei clienti difficili da Formazione interna Levante Energia — novembre 2021

DELE Spagnolo, livello C1 da Instituto Cervantes — maggio 2022

VOLONTARIATO

Volontaria allo sportello presso Associazione Quartiere Solidale, Bari — settembre 2021 - Presente

Accoglienza e orientamento delle famiglie due sabati al mese.