

Veronica Di Giampietro

CONTATTI



Via Antonio Gramsci , 00065, Fiano Romano, Roma



3927181971



veronica.gem09@gmail.com



28/03/1977

PROFILO PROFESSIONALE

Professionista con competenze in Customer Care e tecniche di vendita, esperta nell'uso di dispositivi mobili e dotata di ottime capacità decisionali. Adattabile e cordiale, eccelle nel contatto con il pubblico e nell'ascolto attivo.

CAPACITÀ E COMPETENZE

- Utilizzo di dispositivi mobili
- Presenza professionale
- Abilità di merchandising
- Conoscenza di Outlook
- Conoscenza di Internet e dei social media
- Abilità con PowerPoint
- Cordialità
- Ascolto attivo
- Capacità di ascolto
- Predisposizione al contatto con il pubblico
- Conoscenza delle tecniche di vendita
- Capacità decisionale
- Customer Care
- Adattabilità



ESPERIENZE LAVORATIVE E PROFESSIONALI

Addetto alle vendite e accoglienza clienti Ikea Italia Retail - Roma, Rm
04/2005 - Ad Oggi

- Sviluppo e implementazione di strategie di vendita per incrementare il fatturato del negozio.
- Conoscenza aggiornata dei prodotti in vendita, delle modalità di pagamento e degli standard di sicurezza.
- Ascolto delle esigenze e dei desideri dei clienti al fine di identificare e raccomandare i prodotti a loro più adatti.
- Raggiungimento degli obiettivi di vendita individuali e collettivi.

Addetto al servizio clienti Tre srl - Roma, Roma
01/2003 - 03/2005

- Formazione di nuovi addetti al servizio clienti, inclusa la condivisione di best practice e protocolli di comunicazione.
- Comunicazione ai dirigenti in caso di problemi ricorrenti riscontrati dai clienti.
- Risposta alle domande dei clienti fornendo informazioni dettagliate sui prodotti o servizi.
- Gestione autonoma del supporto post-vendita e follow-up
- Utilizzo di strumenti di gestione delle relazioni con i clienti (CRM) per registrare le interazioni.

Addetta customer service Vodafone - Roma, Roma
05/2000 - 09/2003

- Risposta a richieste di informazioni o reclami attraverso email o telefonate.
- Erogazione delle informazioni richieste dalla clientela relative al pre e al post vendita.
- Elaborazione di rimborsi, resi o sostituzioni secondo le politiche aziendali.
- Gestione telefonate in entrata per assistenza clienti, inclusa la risoluzione di reclami e fornire informazioni.



ISTRUZIONE E FORMAZIONE

Diploma superiore
Primo Liceo Artistico di Roma - Roma