



# Davide Fiorucci

## Personale

Nome **Davide Fiorucci**  
Indirizzo **Viale Strasburgo, 256, 90146 Palermo**  
Numero di telefono **3935862117**  
E-mail **esempi@gmail.com**

## Profilo

*Appassionato rappresentante del servizio clienti con 10 anni di esperienza nel settore delle assicurazioni a breve termine, per clienti privati e aziende. Sono altamente qualificato, ho una grande capacità di ascolto e sono in grado di comunicare in modo chiaro per porre fine ai conflitti e trovare rapidamente una soluzione alle richieste dei clienti. Le mie eccezionali capacità organizzative mi consentono di offrire un servizio di qualità e di mantenere il più alto livello di integrità per ottenere la fiducia e garantire la sicurezza sia del cliente che dell'azienda. Lavoro bene in team, riesco ad ispirare gli altri e vengo ispirato, a mia volta, dalla mia squadra.*

## Esperienza professionale

### **Team Leader del Servizi Clienti**

lug 2016 - Presente

*Calia Assicurazioni, Palermo*

Responsabile di un team di 15 consulenti al servizio di clienti aziendali, nel settore delle assicurazioni a breve termine. Mansioni principali:

- Risoluzione delle richieste complesse e gestione dei clienti più esigenti
- Monitoraggio dei rapporti sulle chiamate in entrata e in uscita di ogni consulente
- Rispetto degli obiettivi interni relativi ai ticket chiusi e non risolti
- Gestione delle richieste non risolte con un tempo di risposta superiore alle 24 ore
- Ascolto delle registrazioni delle chiamate relative a domande irrisolte e reclami dei clienti
- Collaborazione con i membri del team per comprendere e risolvere i problemi
- Presa di contatto con gli stakeholder interni per risolvere i problemi in modo efficace
- Formazione del team
- Motivazione e supporto dei membri del team
- Preparazione di report giornalieri, settimanali e mensili per la direzione
- Partecipazione a riunioni periodiche con la direzione per analizzare i risultati raggiunti e definire la strategia futura
- Organizzazione dei turni del team, gestione delle richieste di ferie e delle assenze.

### **Addetto al Servizio Clienti**

ott 2010 - lug 2016

*UnipolSai Assicurazioni, Palermo*

Ho lavorato all'interno di un team di consulenti nel settore delle assicurazioni personali a breve termine.

Mansioni principali:

- Gestione delle chiamate in entrata relative alle polizze
- Assistenza ai clienti durante le fasi del reclamo
- Assistenza ai clienti con le pratiche online
- Registrazione delle chiamate sul software interno
- Trasferimento delle richieste ai reparti competenti
- Aggiornamento sull'esito delle pratiche tramite chiamate in uscita ai clienti
- Comunicazione delle domande irrisolte alla direzione
- Aggiornamento dei dati anagrafici e bancari dei clienti
- Catalogazione pratiche, preparazione e raccolta documentale e archiviazione casi
- Partecipazione a sessioni di formazione periodiche per migliorare le mie competenze

*Italiana Assicurazioni, Catania*

Dopo 6 mesi di tirocinio, sono stato promosso a un ruolo di consulente per assistere le aziende relativamente alle loro esigenze assicurative a breve termine. Mansioni principali:

- Gestione delle chiamate in entrata e in uscita
- Registrazione delle chiamate sul software interno
- Verifica dei dati del cliente sui documenti delle polizze
- Richiesta delle fatture originali per gli articoli coperti in ciascuna polizza
- Aggiornamento dei dati aziendali e bancari del cliente
- Catalogazione pratiche, preparazione e raccolta documentale e archiviazione casi

## Educazione e Qualifiche

### **Laurea triennale in Scienze Bancarie e Assicurative**

set 2004 - dic 2007

*Centro Universitario Telematico di Orizzonte Docenti, Catania*

### **Diploma di Liceo Scientifico**

set 1999 - giu 2004

*Liceo Scientifico "Galileo Galilei", Catania*

## Competenze

### **Microsoft Word**

*Buono*

### **Microsoft Excel**

*Media*

### **Software CRM**

*Buono*

### **Pazienza**

*Molto buono*

### **Capacità comunicative**

*Molto buono*

### **Autocontrollo**

*Molto buono*

## Hobby e Interessi

Elettronica e computer

## Referenze

### **Giorgio Briziarelli - Manager**

Calia Assicurazioni

*Disponibile su richiesta*

### **Paola Furiani - Team Leader**

UnipolSai  
Assicurazioni*Disponibile su richiesta*

### **Mirco Paoletti - Consulente senior**

Italiana Assicurazioni

*Disponibile su richiesta*