

Dati personali

 **Nome**  
Davide Fiorucci

 **Indirizzo**  
Palermo, Italia

 **Numero di telefono**  
+39 1234567890

 **Email**  
esempio@cvmaker.it

Competenze

**Microsoft Word**    ● ● ● ● ●

**Microsoft Excel**    ● ● ● ● ●

**Software CRM**        ● ● ● ● ●

**Capacità comunicative**    ● ● ● ● ●

Educazione

**Laurea triennale in Scienze Bancarie e Assicurative | Centro Universitario Telematico di Orizzonte Docenti**  
set 2014 - dic 2017

**Diploma din Maturità Scientifica | Liceo Scientifico "Galileo Galilei"**  
Set 2009 - giu 2014

Appassionato rappresentante del servizio clienti dotato di ottime capacità organizzative, ottime doti di leadership di squadra e ottime capacità di supporto 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.

Esperienza lavorativa

**Team Leader del Servizio Clienti** lug 2017 - 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, che ha portato ad un aumento dell’NPS da 6 a 8 in 12 mesi
- Monitoraggio dei rapporti sulle chiamate in entrata di ogni consulente, con una riduzione del tempo di risposta da 2 minuti a 40 secondi
- Rispetto degli obiettivi interni relativi ai ticket chiusi e non risolti
- Riduzione del tempo medio di risoluzione dei ticket del 40%
- Presa di contatto con gli stakeholder interni per risolvere i problemi in modo efficace
- 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

**Addetto al Servizio Clienti** ott 2013 - lug 2017  
UnipolSai Assicurazioni, Palermo

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

- Gestione di 50 chiamate in entrata al giorno 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 dei dati anagrafici e bancari dei clienti
- Aggiornamento dei dati anagrafici e bancari dei clienti
- Catalogazione pratiche, preparazione e raccolta documentale e archiviazione casi

Referenze

**Giorgio Briziarelli - Manager** Calia Assicurazioni  
Disponibile su richiesta

**Paola Furiani - Team Leader** UnipolSai Assicurazioni  
Disponibile su richiesta