

Représentant expérimenté du service à la clientèle avec une solide expérience dans le traitement des demandes des clients. Capacité démontrée à résoudre les problèmes rapidement et efficacement. Capable de travailler de manière autonome et en équipe pour atteindre les objectifs fixés. Excellentes compétences en communication verbale et écrite, ainsi que de bonnes compétences en informatique

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

Spécialiste du service à la clientèle

2021 - présent

Teleperformance, Paris

Amélioration des performances commerciales en développant des techniques stratégiques, optimisation des processus de support client pour rationaliser les canaux de communication et fourniture d'une assistance personnalisée, et traitement efficace des plaintes et réclamations des clients pour assurer la satisfaction et favoriser la fidélité à long terme.

- Mise en œuvre d'un système de rétroaction des clients qui a donné lieu à d'importantes observations visant à améliorer la fonctionnalité des produits et l'expérience client;
- Réduction des requêtes non résolues en lançant des réunions d'équipe quotidiennes.

Représentant du service clientèle

2018 - 2021

Sitel, Milano

Gérer les diverses demandes des clients par l'intermédiaire de plusieurs canaux, fournir des renseignements sur les produits et résoudre soigneusement les plaintes.

- Réalisation d'une augmentation remarquable de 15 % de la fidélisation de la clientèle;
- Résolution de 15+ tickets par jour.

FORMATION SCOLAIRE

Baccalauréat en langues modernes

2013 - 2018

Istituto Istruzione Superiore Bertarelli - Ferraris, Milano

COMPÉTENCES

- Support client multicanal
- Maîtrise des logiciels CRM (Salesforce, Zendesk, HubSpot)
- Suivi des commandes et des réclamations
- Rédaction de rapports et comptes rendus d'incidents
- Excellente communication orale et écrite
- Capacité à travailler en équipe
- Gestion du stress et des situations conflictuelles

LANGUES

Italien : Langue maternelle

Français : Courant

Anglais : Courant