

# Concetta Fortunio

## Dati Personalni

Indirizzo:

Telefono:

Email:

[fortunioconcetta@gmail.com](mailto:fortunioconcetta@gmail.com)

Patente:

B; A

## Esperienze Lavorative

### 2007 – 2010

*Centralinista call center – DES CONTACT SOLUTION, Napoli*

Gestione e smistamento delle chiamate ai reparti competenti. -

Formulazione quesiti per ricerche di mercato. - Registrazione e validazione delle chiamate secondo le policy aziendali. - Gestione clienti via telefono e chat online. - Soluzioni rapide per problemi dei clienti e monitoraggio reclami. - Raccolta e archiviazione dati e apertura ticket. - Mantenimento di alta customer satisfaction.

### 2008

*Centralinista call center – COMS ATO Wind, San Giorgio A Cremano*

Trasferimento informazioni ai reparti. - Smistamento chiamate e ascolto attivo del cliente.

### 2006 – 2007

*Centralinista call center – Fastweb, Napoli*

Contatto clienti e prospect per prodotti e servizi. - Monitoraggio procedure reclami. - Gestione richieste via telefono e chat.

### 2006

*Centralinista call center – Telecom, Casoria*

Smistamento chiamate e gestione clienti. - Suggerimento soluzioni rapide e mantenimento alta customer satisfaction.

### 2005

*Segretaria – CAF Sud Solidale, San Giovanni a Teduccio, Napoli* -

Supporto operativo in attività d'ufficio e segreteria. - Organizzazione archivi cartacei e digitali. - Gestione agenda e impegni dei responsabili.

## Competenze Chiave

- Gestione delle chiamate
- Conoscenza normativa privacy
- Esperienza di telemarketing
- Uso del computer e Internet
- Conoscenza del prodotto
- Motivazione e orientamento al risultato
- Tecnico di supporto IT
- Competenza in vendita

## **Competenze Linguistiche**

- **Italiano:** Madrelingua
- **Inglese:** B1 – Intermedio
- **Francese:** B1 – Intermedio

## **Certificazioni**

- Assistente all'autonomia e alla comunicazione delle persone con disabilità (ASACOM)

## **Istruzione**

**1999 – 2005**

*Diploma in Ragioneria*

*Rocco Scotellaro, San Giorgio a Cremano*

 Concetta Fortunio