

Concetta Fortunio

Dati Personali

📍 Indirizzo:

☎ Telefono:

✉ Email:

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