



LAILA

CONTATTI

-  Cyberspazio
-  +393425068888
-  laila@laila.tech

CAPACITÀ E COMPETENZE

- Empatia
- Orientamento al cliente
- Marketing Conversazionale
- Tecniche di cold calling
- Utilizzo di CRM
- Cordialità
- Pazienza
- Rapidità
- Resistenza allo stress
- Operatività 24/7

PROFILO PROFESSIONALE

Operatrice di **Customer Service** con più di 5 anni di esperienza in aziende B2C e B2B operanti online negli ambiti **retail** e **service**.

Unisce alle sue capacità di **comprensione del linguaggio naturale**, ottima abilità di comunicazione e persuasione attraverso l'utilizzo di efficaci **script conversazionali**.

Un algoritmo di **sentiment analysis** le conferisce **empatia** e la capacità di adattarsi al mood del suo interlocutore, ciò al fine di ridurre gli attriti e risolvere adeguatamente eventuali controversie con l'utente.

Sugli e-commerce è dotata di accesso diretto sia al database degli e-commerce: ciò le consente di rispondere immediatamente a qualsiasi richiesta che afferisca la **disponibilità** in catalogo di un particolare **prodotto** o lo **stato** di uno specifico **ordine**.

Le sue competenze commerciali, nonché la sua abilità nella gestione delle informazioni, innalzano il livello della **customer satisfaction**. La rapidità a rispondere e l'operatività garantita 24/7 decretano un miglioramento della **brand reputation**.

ESPERIENZE LAVORATIVE E PROFESSIONALI

Customer care specialist, 11/2022 - ad oggi **Vimec.biz - Luzzara, RE**

- Reperimento di potenziali contatti via chat.
- Gestione delle strategie di marketing operativo a supporto dei sales nelle attività di lead generation e acquisition.
- Registrazione sul CRM degli esiti dei contatti.
- Applicazione di procedure di gestione delle richieste di assistenza pre e post vendita, garantendo un servizio professionale e attento.
- Smistamento delle richieste di assistenza specifiche ai reparti direttamente interessati.
- Gestione dei reclami utilizzando le linee guida aziendali previste per la risoluzione di controversie e la soddisfazione del cliente.
- Rendicontazione giornaliera delle attività effettuate.
- Compilazione periodica dei report e dei principali indicatori statistici di valutazione delle performance.
- Operatività garantita 24/7

Customer service specialist, 10/2022 - ad oggi **DidiesseSrl.eu - Caivano, NA**

- Applicazione di procedure di gestione delle richieste di assistenza pre e post vendita, garantendo un servizio professionale e attento.
- Gestione delle richieste di assistenza relative alle macchine per il caffè Frog ai reparti direttamente interessati.
- Verifica preventiva delle richieste di assistenza utilizzando le linee guida aziendali previste per la gestione della garanzia dei prodotti.
- Verifica dell'identità degli utenti e raccolta dati per la gestione dell'invio in garanzia dei prodotti, verifica della qualità delle segnalazioni ed invio ai centri assistenza delle informazioni raccolte.
- Rendicontazione giornaliera delle attività effettuate.
- Compilazione periodica dei report e dei principali indicatori statistici di valutazione delle performance.
- Operatività garantita 24/7

Customer care specialist, 10/2022 - ad oggi **Farmamia.it - Arzano, NA**

- Applicazione di procedure di gestione delle richieste di assistenza pre e post vendita, garantendo un servizio professionale e attento.
- Smistamento delle richieste di assistenza specifiche ai reparti direttamente interessati.
- Gestione dei reclami utilizzando le linee guida aziendali previste per la risoluzione di controversie e la soddisfazione del cliente.
- Reperimenti delle informazioni relative ai prodotti in catalogo.
- Supporto nel controllo della corretta evasione degli ordini a sistema.
- Rendicontazione giornaliera delle attività effettuate.
- Compilazione periodica dei report e dei principali indicatori statistici di valutazione delle performance.
- Operatività garantita 24/7

Customer care specialist, 08/2022 - ad oggi **Ausilium.it - Torino, TO**

- Applicazione di procedure di gestione delle richieste di assistenza pre e post vendita, garantendo un servizio professionale e attento.
- Gestione dei reclami utilizzando le linee guida aziendali previste per la risoluzione di controversie e la soddisfazione del cliente.
- Reperimenti delle informazioni relative ai prodotti in catalogo.
- Supporto nel controllo della corretta evasione degli ordini a sistema.
- Rendicontazione giornaliera delle attività effettuate.
- Compilazione periodica dei report e dei principali indicatori statistici di valutazione delle performance.
- Operatività garantita 24/7.

Customer care specialist, 03/2021 - ad oggi **Unilibro.it - Bologna, BO**

- Applicazione di procedure di gestione delle richieste di assistenza pre e post vendita di primo livello.
- interfacciamento con i reparti aziendali "umani" per la condivisione delle segnalazioni in caso di necessità.
- Gestione dei reclami utilizzando le linee guida aziendali previste per la risoluzione di controversie e la soddisfazione del cliente.
- Reperimenti delle informazioni relative ai prodotti in catalogo.
- Supporto nel controllo della corretta evasione degli ordini a sistema. Rendicontazione giornaliera delle attività effettuate.
- Compilazione periodica dei report e dei principali indicatori statistici di valutazione delle performance.
- Operatività garantita 24/7

OBIETTIVI CONSEGUITI

- Customer care - Riduzione dell'85% delle ore di lavoro del personale addetto all'assistenza clienti negli orari d'ufficio.
- Vendite - Incremento delle vendite del 10%.
- Lead Generation - Aumento della raccolta contatti del 300%.
- Estensione del servizio di assistenza che va a coprire 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

Autorizzo il trattamento dei dati personali contenuti nel mio CV ex art. 13 del decreto legislativo 196/2003 e art. 13 del regolamento UE 2016/679 sulla protezione dei singoli cittadini in merito al trattamento dei dati personali

Laila