

Terracciano Veronica

Terracciano Veronica

Via Giacomo Puccini 12
80013, Casalnuovo di Napoli (NA)

(+39)3801753809
veronica.terracciano@alice.it

Istruzione

Licenza media
I.C.S. "Raffaele Viviani", Pollena Trocchia (NA)

Competenze

- Uso PC e software Pacchetto Office, gestionali CRM, digitazione veloce
 - Lingue Italiano madrelingua, Inglese B1
 - Strumenti Cuffie con microfono, sistemi di ticketing, tastierino telefonico
 - Dattilografia Inserimento dati rapido e senza errori durante la chiamata
 - Comunicazione chiara Spiego procedure complesse con parole semplici
 - Ascolto attivo Capisco subito il problema del cliente anche se si spiega male
 - Gestione dello stress Mantengo calma e cortesia con clienti arrabbiati, 8h al telefono
 - Problem solving Trovo soluzioni rapide rispettando le procedure aziendali
 - Empatia Metto il cliente a suo agio e lo faccio sentire ascoltato
- Gestione di 80+ chiamate al giorno
- Predisposizione al lavoro per obiettivi e in team

Esperienza

silvian heach / ADDETTA ALLE VENDITE

Settembre 2011- maggio 2015

Addetta vendite con mansioni di responsabilità

- Gestione cassa, apertura/chiusura punto vendita e quadratura giornaliera
- Accoglienza clienti, consulenza all'acquisto e fidelizzazione
- Allestimento vetrine e riordino merce secondo visual merchandising
- Raggiungimento obiettivi di vendita mensili

Baby Sitter

Ottobre 2018 - luglio 2020

- Assistenza e cura bambini da 1 a 10 anni, anche in contemporanea
- Preparazione pasti, merende e rispetto diete/allergie indicate dai genitori
- Aiuto compiti scolastici elementari , metodo di studio
- Organizzazione giochi educativi, attività creative e laboratori manuali
- Gestione routine quotidiana

The great Consulting / OPERATORE TELEFONICO INBOUND

Dicembre 2024- in corso

- Gestione chiamate in entrata per assistenza clienti, informazioni e reclami
- Ascolto attivo per comprendere esigenze e risolvere problemi al primo contatto
- Inserimento dati e aggiornamento schede cliente su CRM/gestionale