



Walker Atlas Martina

📍 73100, Lecce

📞 3495841980

✉️ WALKER.SALENTAUTO@LIBERO.IT

Profilo Professionale

Operatore addetto all'assistenza clienti nel campo dell'Automotive con 5 anni di esperienza in customer service a contatto con una clientela estremamente eterogenea dal punto di vista commerciale e relazionale. Dotato di buone capacità per quanto attiene la gestione dello stress e dell'utenza grazie a una notevole predisposizione all'ascolto e alla comunicazione che gli permettono di intermediare e risolvere adeguatamente e in tempi brevi tutte le problematiche di tipo commerciale e amministrativo.

Capacità E Competenze

- Orientamento al cliente
- Spiccate doti di empatia
- Propensione al problem solving operativo
- Conoscenza del settore [Settore]
- Notevoli abilità comunicative e di ascolto
- Buona dimestichezza con gli strumenti informatici
- Ottima resistenza allo stress
- Flessibilità e capacità di adattamento
- Uso degli strumenti informatici
- Predisposizione al lavoro di squadra
- Capacità di ascolto attivo

Esperienze Lavorative E Professionali

04.2016 - Attuale

Operatore customer care

Concessionaria Salentauto - Renault Dacia - Lecce

- Assistenza pre-vendita e/o post-vendita mediante informazioni sulle caratteristiche dei prodotti/servizi e gestione del supporto tecnico e delle lamentele.
- Caricamento dei dati relativi al cliente e ad eventuali problematiche specifiche mediante appositi software CRM tra cui tcar2, LeadSpark o attraverso gli applicativi MS Office.
- Intermediazione efficace attraverso tecniche di persuasione e di comunicazione efficace volte a capire il cliente e a disinnescare eventuali conflittualità.
- Comprensione rapida ed efficace delle problematiche del cliente unita alla negoziazione e alla risoluzione adeguata delle conflittualità finalizzate al massimo della customer satisfaction.
- Gestione delle procedure di assistenza e di caring per il mondo [Settore] attraverso i vari canali disponibili tra cui telefono, e-mail, chat

e smartphone.

- Interazione con i clienti attraverso i vari processi previsti dall'azienda tra cui outbound, inbound, help desk, telemarketing e
- Esecuzione accurata, attenta e diligente dei propri compiti per l'ottenimento di un risultato finale di qualità senza mai sacrificare la velocità operativa.
- Ascolto e valutazione di richieste, domande, feedback e istruzioni ed elaborazione di risposte e azioni adeguate e capaci di assicurare i migliori risultati in tempi brevi.
- Comunicazione chiara ed efficace con colleghi, superiori e clienti sia in presenza che da remoto, avendo cura di instaurare un dialogo costruttivo e aperto al confronto.

07.2005 - 09.2016

Speaker discoteca ed eventi privati

Locali notturni - Lecce

01.2014 - 03.2016

Speaker radiofonica

RADIO SYSTEM - LECCE

- Impiego di una dizione perfetta e priva di inflessioni nell'annunciare notizie e condurre approfondimenti tematici.
- Gestione di programmi in diretta, usando una dizione perfetta e priva di inflessioni regionali.
- Accurata revisione dei contenuti prima della messa in onda.
- Intrattenimento del pubblico con programmi, interviste e approfondimenti.
- Presentazione di artisti e tendenze musicali coinvolgendo e intrattenendo il pubblico di ascoltatori.
- Uso dei centralini di controllo e delle apparecchiature audio.

01.2013 - 12.2013

Speaker radiofonico

RADIO RAMA - LECCE

- Coordinazione e pianificazione di giochi e competizioni per coinvolgere gli ascoltatori.
- Presentazione di artisti e tendenze musicali coinvolgendo e intrattenendo il pubblico di ascoltatori.
- Intrattenimento del pubblico con programmi, interviste e approfondimenti.
- Gestione di programmi in diretta, usando una dizione perfetta e priva di inflessioni regionali.
- Introduzione di un sistema semplificato di gestione delle raccolte musicali e dei file multimediali.
- Accurata revisione dei contenuti prima della messa in onda.

01.2011 - 03.2013

impiegato postale

ZERODISTANZE - LECCE

11.2006 - 05.2007

Addetto vendite part-time

Zara - Lecce

- Assistenza alla clientela consigliando i prodotti più in linea con le esigenze e i desideri dei clienti.
- Disimballaggio dei nuovi prodotti e rifornimento degli scaffali in modo organizzato ed esteticamente gradevole al fine di valorizzare gli articoli in vendita.
- Dimostrazioni pratiche delle diverse caratteristiche dei prodotti al fine di dissipare eventuali dubbi e motivare i clienti all'acquisto.
- Monitoraggio dei comportamenti dei clienti al fine di identificare

possibili minacce alla sicurezza, facendo rapporto ai supervisori quando necessario.

Istruzione E Formazione

2004

MATURITA CLASSICA, SPERIMENTALE BROCCA, LICEO CLASSICO VIRGILIO -
LECCE