



CONTATTI



Via G. C. Vanini 3, 73100, Lecce, LE



longodaniela2018@gmail.com



B

PROFILO PROFESSIONALE

Professionista dotato di eccezionali abilità di comunicazione, capacità di problem solving e di un atteggiamento diplomatico e professionale nelle relazioni con i clienti. Comprovata capacità di superare gli obiettivi prestazionali in ambienti complessi e dinamici e di creare relazioni positive con la clientela favorendone così la fidelizzazione.

CAPACITÀ E COMPETENZE

- Tecniche di gestione dei reclami
- Capacità di lavorare per obiettivi
- Capacità di gestione del tempo
- Abilità di negoziazione
- Tecniche di comunicazione telefonica
- Tecniche di comunicazione persuasiva
- Problem solving
- Capacità di ascolto
- Predisposizione all'ascolto
- Normativa sulla privacy
- Doti di mediazione
- Utilizzo di sistemi telefonici multilinea
- Modalità di gestione delle trattative

Daniela Longo



ESPERIENZE LAVORATIVE E PROFESSIONALI

Operatrice telefonica Pharmagrin S.R.L - Lecce, Lecce
09/2009 - ad oggi

- Interazione con i clienti nei canali inbound e/o outbound mediante buone doti commerciali, relazionali e comunicative volte ad aumentare la customer satisfaction.
- Gestione di varie tipologie di servizi assistenza tra cui attività di help desk tecnico, booking, telemarketing e [\[Tipologia\]](#).

Segretaria generale Cisternino S.R.L - Melendugno, Melendugno
01/2007 - 04/2008

- Supporto in attività di ufficio tra cui fotocopie, fax e archiviazione di documenti.
- Gestione dell'inventario dell'ufficio.
- Verifica del materiale di cancelleria esaurito e segnalazione al responsabile dell'inventario.
- Supporto nella fatturazione attiva e passiva e nella gestione pagamenti.
- Supporto all'organizzazione di meeting, appuntamenti e riunioni.
- Gestione e smistamento telefonate, e-mail e posta cartacea.
- Catalogazione, organizzazione e archiviazione della documentazione.
- Presa degli appuntamenti e gestione delle agende in base alle disponibilità fornite dai referenti.

Operaio Perla S.R.L - Melendugno, Lecce
02/2001 - 06/2001

- Gestione completa della fase produttiva di competenza.
- Verifica della qualità dei prodotti finiti.
- Collaborazione con la propria squadra per garantire l'avanzamento dei lavori.

Operaio metalmeccanico Sipe S.R.L - Borghetto di Monte San Vito
09/1999 - 09/2000

- Esecuzione delle rifiniture e altre lavorazioni manuali.
- Rifinitura delle minuterie, assemblaggio e altre lavorazioni manuali.
- Lavorazione manuale di componenti e assemblati garantendo precisione e velocità.
- Controllo di prodotti finiti o semilavorati affinché rispettino le tolleranze stabilite.
- Esecuzione del controllo qualità sulle componenti metalliche ed effettuazione delle rifiniture.



ISTRUZIONE E FORMAZIONE

Diploma: Perito tecnico commerciale
Istituto tecnico statale Salomi - Lecce, 07/1992

LINGUE

Italiano: Madrelingua

Inglese: B1

Intermedio

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
Con la presente acconsento al trattamento dei dati contenuti in questo curriculum da parte di chiunque lo riceva, al solo scopo di far conoscere competenze ed esperienze per opportunità professionali.