



Fatima Esherighi

CUSTOMER CARE SPECIALIST

ESPERIENZA

Travel design and booking department- Destination Italia Spa
dec 2024- Attuale

CUSTOMER CARE ACCOUNT ANALYST
MOTIVA ITALY SRL

SET 2023 - NOV 2023

Ricezione Ordini, inserimento, pianificazioni della spedizione in base alla data d'intervento, . Controllo disponibilità materiale magazzino, richiesta del materiale non disponibile al magazzino centrale, EDC-Belgio.

CUSTOMER CARE SPECIALIST

APR 2019 - AGO 2023

LUMENIS BE ITALY SRL. FORMELLO, LAZIO, ITALY.

Gestione Clienti pre-e post vendita, supporto agenti commerciali area Nazionale, supporto Managment. Ricezione e smistamento ordini pre - sales e after-sales, inserimento nel Gestionale : SAP, dall'anagrafica cliente, richiesta e fatturazione. Gestione pratiche d' acquisto, supporto compagnia Leasing. Gestione sistemi Demo per Workshop, Fiere e Eventi. Controllo del materiale in magazzino e successivo ordine fornitura. Interazione giornaliera con le varie sedi Europee dell'azienda, in inglese. Supporto logistica SAP - Salesforce Svolgimento di attività e incarichi utili alla crescita professionale nel settore. Ricerca della massima soddisfazione alle richieste della Direzione. Supporto ai colleghi nello svolgimento degli incarichi affidati. Esecuzione degli incarichi affidati gestendo la pressione lavorativa. Gestione delle attività assegnate migliorandone i tempi di esecuzione. Esecuzione autonoma delle attività assegnate. Collaborazione nell'esecuzione di attività oltre a quelle assegnate. Supporto e collaborazione con i colleghi nella gestione degli incarichi assegnati. Svolgimento degli incarichi assegnati con rapidità ed efficienza. Copertura di altre aree di attività durante picchi di lavoro e assenza di colleghi. Attenzione e rispetto di istruzioni e suggerimenti ricevuti nell'esecuzione delle attività richieste. Organizzazione delle attività in base all'urgenza e al carico di lavoro assegnato. Gestione di imprevisti e problemi lavorativi con rapidità ed efficienza. Cura e sistemazione della propria postazione lavorativa. Organizzazione e svolgimento del carico di lavoro in modo autonomo ed efficiente. Svolgimento dei compiti assegnati con attenzione e precisione.

SEGRETARIA AMMINISTRATIVA

FEB 2018 - SET 2018

GROUPAMA - NETTUNO

Amministrazione, back office, assistenza Clienti Pieno supporto alle attività del responsabile amministrativo Gestione del centralino, della reception e della segreteria. Gestione degli appuntamenti e delle relazioni esterne con l'utenza. Gestione quotidiana dell'agenda e degli impegni in programma dei responsabili d'ufficio. Organizzazione metodica degli archivi cartacei e digitali. Preparazione di materiali cartacei e digitali per riunioni e presentazioni.

SEGRETARIA

GIU 2018 - GIU 2018

COMUNE DI ANZIO - ANZIO

Presidio Referendum Giugno 2018, supporto cittadini elettori. Compilazione Verbali Redazione di documenti, verbali e comunicazioni interne ed esterne.

SALES ASSISTANT

MAG 2016 - GEN 2018

CASTEL ROMANO OTLET

Assistenza alle vendite, negozio pelletteria ed abbigliamento, presso Castel Romano Village. Orario Full Time Dal Lunedì alla Domenica. Assistenza alla vendita in maniera cordiale, professionale ed attenta al cliente. Gestione dei pagamenti e delle operazioni di apertura e chiusura di cassa. Rifornimento del punto vendita e controllo delle giacenze di magazzino. Accoglienza e supporto ai clienti nell'individuazione dei prodotti richiesti. Disposizione strategica del materiale promozionale all'interno del punto vendita. Applicazione di cartellini, etichette e dispositivi antitaccheggio sui prodotti in vendita. Esposizione efficace al cliente di vantaggi e caratteristiche dei prodotti in modo da stimolare l'interesse all'acquisto. Accoglienza dei clienti in negozio e assistenza fino all'acquisto. Prelievo della merce dal magazzino e rifornimento del negozio. Attività quotidiana di pulizia e sanificazione degli ambienti di lavoro e riordino della merce esposta. Assistenza post vendita alla clientela gestendo reclami, richieste di reso o rimborso e sostituzioni di prodotto. Utilizzo di strumenti informatici per la gestione delle scorte, la prezziatura e le operazioni di cassa.

SEGRETARIA

APR 2016 - MAG 2016

COMUNE DI ANZIO - ANZIO

SEGRETARIA

GIU 2013 - LUG 2013

PRESIDIO

Comune di Anzio - Anzio Supporto Elezioni Comunali. Ricezioni documenti, istituzione seggi nel comune, supporto elettori/cittadini Collaborazione con il team di segreteria a garanzia di una copertura efficiente del servizio. Supporto operativo nelle tipiche attività d'ufficio e di segreteria.

ISTRUZIONE

DIPLOMA LICEO CLASSICO

2003 - 2008

CHRIS CAPPELL COLLEGE

LAUREA MAGISTRALE GIURISPRUDENZA

- DIC 2020

UNIVERSITÀ LA SAPIENZA-ROMA UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI ROMA LA SAPIENZA

- DIC 2008

LICEO CLASSICO CHRIS CAPPELL COLLEGE

INGLESE

- SET 2008

LICEO CHRIS CAPPELL COLLEGE-ANZIO CERTIFICATO TRINITY COLLEGE SCHOOL

DESCRIZIONE

Professionista della vendita al dettaglio proattivo e orientato al cliente, con oltre 4 anni di esperienza in negozi rinomati. Ha ricevuto 3 "Passion Awards" per aver fornito un servizio clienti eccezionale e ha superato costantemente gli obiettivi di KPI per i mystery shopper.

COMPETENZE

- Tecniche di customer care
- Principi di customer care
- Uso dei principali strumenti informatici
- Capacità di pianificare interventi specialistici
- Elementi di customer service
- Tecniche di comunicazione telefonica
- Conoscenza della normativa sulla privacy
- Orientamento al risultato
- Uso del PC
- Comunicazione efficace
- Attitudine al lavoro in team
- Cordialità e pazienza
- Precisione e attenzione ai dettagli
- Abilità di inserimento dati
- Orientamento al cliente
- Gestione dello stress
- Task e time management
- Tecniche di mediazione e gestione dei conflitti
- Apprendimento rapido

LINGUE

- Inglese | Livello avanzato
- Spagnolo | Livello intermedio
- Arabo | Livello intermedio

INFORMAZIONI DI CONTATTO

✉ fatimaesherighi@gmail.com

🏠 Anzio, Lazio, Italy, 00042

📞 3317785117