



Rosalba Manna



ESPERIENZE LAVORATIVE E PROFESSIONALI

Responsabile call center Italia promozioni srl - Casalnuovo Di Napoli, Na 11/2014 - ad oggi

- Monitoraggio del rispetto delle normative e delle politiche aziendali all'interno del team del call center.
- Gestione e supervisione delle operazioni quotidiane del call center, garantendo il raggiungimento degli obiettivi di servizio.
- Formazione e sviluppo del team di operatori del call center per ottimizzare le prestazioni e la soddisfazione del cliente.
- Analisi dei dati delle chiamate per identificare tendenze, migliorare i processi e aumentare l'efficienza operativa.
- Definizione degli obiettivi giornalieri, settimanali e mensili del call center.
- Gestione della risoluzione di problemi o casi complessi in prima persona.
- Stesura e gestione dei questionari di valutazione del servizio clienti.
- Organizzazione di sessioni di training per i membri del team al fine di migliorare le tecniche di Customer support e performance individuali e di squadra.
- Coordinamento delle attività quotidiane del call center e gestione della rotazione del personale.
- Collaborazione costante con gli altri dipartimenti, management, risorse umane, legal, al raggiungimento dei target stabiliti.
- Gestione dati e produzione di report attraverso l'uso del pacchetto Office e di sistemi informatici dedicati al Servizio clienti.
- Pianificazione delle risorse umane e tecnologiche a disposizione per ottenere i risultati prefissati.
- Redazione periodica di report da inviare al management con analisi dei dati, KPI e performance del team.
- Studio e sviluppo degli script e preparazione degli operatori.
- Selezione, assunzione e formazione di nuovi dipendenti, compresi il monitoraggio e la revisione delle prestazioni individuali.
- Incontri individuali con ogni rappresentante al fine di stabilire obiettivi di vendita mensili realistici.
- Gestione del programma di progetti settimanali e anticipazione delle tempistiche relative a obiettivi e date di completamento.
- Rafforzamento delle iniziative di branding del prodotto e coordinamento di campagne di marketing efficaci.
- Creazione e sviluppo di un team amministrativo altamente efficiente e affidabile proponendo attività motivazionali e di coaching a lungo termine e al contempo opportunità di crescita professionale basate sul merito.



ISTRUZIONE E FORMAZIONE

Diploma liceo linguistico : Lingue straniere
Matilde Serao - Pomigliano d'arco, 2010

CONTATTI

📍 Viale degli oleandri 4, 80013,
Casalnuovo Di Napoli, Na

☎ 3496732062

✉ rosalbamanna26@gmail.com

📅 26/03/1991

🚗 B

CAPACITÀ E COMPETENZE

- Attitudine al lavoro di squadra
- Resistenza allo stress
- Gestione dei reclami
- Etica professionale
- Uso di [\[Software\]](#)
- Affidabilità
- Sicurezza informatica
- Gestione del personale
- Proattività
- Doti comunicative
- Gestione delle risorse
- Gestione database
- Adattabilità
- Comunicazione efficace
- Pensiero critico
- Abilità di negoziazione
- Coordinamento team
- Competenze in networking
- Gestione dei rapporti
- Analisi delle prestazioni
- Sviluppo strategie call center
- Capacità di apprendimento
- Conoscenza informatica

- Conoscenza dei sistemi VoIP
- Competenze in HTML
- Abile promotore
- Gestione del tempo
- Orientamento al risultato
- Redazione di report
- Capacità decisionale
- Relazioni pubbliche
- Coordinamento eventi

LINGUE

Inglese	A2
Base	
Francese	A2
Base	
Spagnolo	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.