

Informazioni personali



3408354357

MARISAEZZI280971@GMAIL.COM

Nazionalità : ITALIANA

Lingue

INGLESE

LIVELLO INTERMEDIO

Competenze

COMPUTER

LIVELLO MEDIO

PATENTE DI
GUIDA B

CORSO OSS

MARISA IEZZI

Operatrice addetta all'assistenza clienti nel campo RSA con 3 anni di esperienza in customer service a contatto con una clientela estremamente eterogenea dal punto di vista commerciale e relazionale. Dotata di buone capacità per quanto attiene la gestione dello stress e dell'utenza grazie a una notevole predisposizione all'ascolto e alla comunicazione che le permettono di intermediare e risolvere adeguatamente e in tempi brevi tutte le problematiche di tipo commerciale e amministrativo

- Tecniche di mediazione e gestione dei conflitti
- Conoscenza della normativa sulla privacy
- Nozioni di customer satisfaction
- Ricezione delle telefonate in entrata rispondendo alle domande e alle richieste di informazioni.

Esperienza professionale

ADDETTA AL PUBBLICO

RECOOPERA

Gennaio 2025

- Gestione dell'utenza di Formula Ambiente

OPERATORE TELEFONICO

RSA BERGAMO

Gennaio 2022 - 2024

- Gestione delle telefonate con l'utenza attraverso l'utilizzo corretto degli script.
- Risoluzione di conflitti e lamentele mediante comunicazione empatica e capacità di ascolto attivo

OPERATORE MENSA

RSA BERGAMO

Gennaio 2021 - Dicembre 2023

- Pulizia e riordino dello spazio mensa, delle postazioni di distribuzione e degli ambienti della cucina.

PROBLEM SOLVE

AMAZON BERGAMO

Gennaio 2018 - Dicembre 2020

- Approccio al servizio finalizzato alla piena soddisfazione del cliente.
- Ricerca della massima soddisfazione alle richieste della Direzione.

EDUCATRICE

SCUOLA ELEMENTARE BERGAMO

Settembre 2005 - Giugno 2006

- Coinvolgimento dei genitori nelle attività educative dei figli, sviluppando rapporti di fiducia e rispetto reciproci

Istruzione e formazione

DOPLOMA

LICEO ARTISTICO CHIETI

Settembre 1987 - Luglio 1992 - Voto finale : 80