

Tiziana Terranova

ESPERIENZA

- 2019
2025 **TELEFONISTA ADDETTO AI CALL CENTER PER INFORMAZIONE**
ALS SRL. Viale San Martino n. 365 (Messina, Italia)
 - Gestito efficacemente le comunicazioni con i clienti per fornire informazioni chiare e tempestive.
 - Risolto problematiche dei clienti migliorando la loro soddisfazione e fidelizzazione.
 - Collaborato con il team per ottimizzare i processi di assistenza e ridurre i tempi di risposta.
 - Monitorato feedback e suggerimenti per migliorare la qualità del servizio offerto.

ISTRUZIONE

- 1987
1988 **DIPLOMA DI LICENZA MEDIA**
San Francesco Via Olimpia 37, San Licandro 98168
di Paola. Messina CAP 98168

CERTIFICATI E CORSI

- Certificato Tirocinante Addetto alle Informazioni e Customer Care ALS SRL 18/12/2019

Attività Svolte:

- Customer Satisfaction;
- Assistenza clienti nel post vendita;
- Servizi Inbound.

Competenze tecnico-professionali acquisite:

- Gestione flussi comunicativi e informativi tramite CRM;
- Gestione ordinativi e assistenza post-vendita;

Competenze trasversali acquisite

- Capacità Comunicativa

Professionista orientato al cliente con una solida esperienza nella gestione delle relazioni e nel supporto post-vendita. Abile nel coordinare comunicazioni efficaci e nel risolvere problemi per massimizzare la soddisfazione del cliente. Capacità comprovata nel lavorare in ambienti dinamici e nel mantenere elevati standard di servizio. Impegnato a facilitare il successo del cliente attraverso strategie personalizzate e supporto proattivo.

✉ tizianaterranova77@gmail.com

🏠 Messina (ME), Sicilia

☎ 3714596910

COMPETENZE

- Consulenza Commerciale e Vendita Specialist
- Settore Utility (Luce, Gas e Rinnovabili)
- Negoziazione e Gestione Obiezioni
- Gestione Reclami e Problem Solving
- Customer Retention e Fidelizzazione
- Comunicazione Efficace e Ascolto Attivo
- Gestione CRM e Data Entry
- Analisi Consumi e Bollette
- Coordinamento Team

LINGUE

- Italiano | Madrelingua
- Inglese | Livello base
- Spagnolo | Livello base