

**INFORMAZIONI
PERSONALI**



Curriculum vitae

Roberta Pellegrini

**Sesso Femminile | Data di nascita 28/08/1985 |
Nazionalità Italiana**

**ESPERIENZA
PROFESSIONALE**

**01/09/2023– alla data
attuale**

Addetta Customer Care multicanale

ASSIST DIGITAL - Società partner di ENI Plenitude
Via Achille Campanile 85, Roma (RM)

- Gestione Inbound & Outbound: Assistenza telefonica diretta per la risoluzione di problematiche tecniche, commerciali e amministrative
- Digital Customer Service: Gestione delle richieste scritte tramite e-mail e piattaforme social (Facebook, WhatsApp) con focus sulla tempestività
- Back Office & Ticketing: inserimento e monitoraggio delle pratiche contrattuali (vulture, subentri, reclami) tramite sistemi CRM aziendali.
- Problem Solving: Analisi delle esigenze del cliente per fornire soluzioni personalizzate e migliorare la customer satisfaction.

01/08/2022–08/07/2023

Addetta Customer Service Post Vendita

SUP SOC. COOP. - Società partner di Mondo Convenienza
Via Carlo Poma 11, Pomezia (RM)

- Assistenza post vendita e risoluzione criticità sul prodotto
- Monitoraggio delle spedizioni (tempi di consegna, tracciabilità, urgenze)
- Gestione resi e reclami
- Gestione email e telefonate con i clienti

Curriculum vitae

18/09/2017–28/07/2022

Addetta alle VENDITE

MIKO' GIOCATTOLI

Viale dei Volsci 45, Velletri (RM)

- Apertura e chiusura del punto vendita
- Gestione cassa
- Allestimento vetrine
- Accoglienza e fidelizzazione della clientela
- Gestione riassortimenti e stock di magazzino
- Coordinamento degli ordini

16/07/2015–31/07/2017

Addetta alle VENDITE

SPORT 85 Srl

Via della Riserva Nuova, 4 (presso CC APRILIA2), Aprilia (LT)

- Gestione cassa
- Allestimento vetrine
- Accoglienza e gestione della clientela (informazioni e consigli)
- Gestione riassortimenti e stock di magazzino

28/01/2008–23/05/2015

Hostess addetta alla sorveglianza e vigilanza

Museo - Palazzo Chigi

Piazza di Corte 14, Ariccia, (RM)

17/01/2005–06/12/2007

Addetta alle VENDITE

Punto vendita "La scarpa e..."

Albano Laziale, (Roma)

- Accoglienza e gestione della clientela (informazioni e consigli)
- Allestimento vetrine
- Gestione cassa

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

10/09/1999–07/06/2004

Diploma di maturità classica con indirizzo socio-psico-pedagogico

Liceo Classico "James Joyce" Ariccia, (Roma)

09/02/2004–29/05/2004

Stage

Scuola materna statale "Concetto Marchesi", Genzano di Roma, (Roma)

Curriculum vitae

04/05/2015–25/05/2015 **Corso OFFICE**

Forma.Temp - via Angelo Bargoni, 8, (Roma)

COMPETENZE PERSONALI

Lingua madre italiano

Lingue straniere

	COMPRENSIONE		PARLATO		PRODUZIONE SCRITTA
	Ascolto	Lettura	Interazione	Produzione orale	
inglese	B1	B1	B1	B1	B1

Livelli: A1 e A2: Utente base - B1 e B2: Utente autonomo - C1 e C2: Utente avanzato

Quadro Comune Europeo di Riferimento delle Lingue

Competenze digitali

Suite Microsoft Office

- Word (conoscenza buona)
- PowerPoint (conoscenza buona)
- Excel (conoscenza buona)
- Outlook (conoscenza buona)
- Navigazione internet e sistemi operativi.

Patente di guida B

ULTERIORI INFORMAZIONI

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi del Decreto Legislativo del 30 Giugno 2003, n. 196, (Codice in materia dei dati personali) ed ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679.