



LILIANA MICCOLI

Corato (BA) 70033

PROFILO

Store manager di Centro Assistenza specializzato nella gestione di bollette e pratiche di fornitura nei settori di luce, gas, interne, impianti fotovoltaici con provata esperienza nell'analisi dei consumi, nella verifica di conguagli e rateizzi e nell'utilizzo di software gestionali e CRM per la gestione di pratiche. Capacità di assistenza al cliente, sia telefonica sia da sportello. Gestione di reclami e richieste di rimborso. Possiedo solide competenze informatiche ed organizzative. Attenzione ai dettagli e un marcato orientamento alla qualità del servizio, unite a comunicazione efficace, ascolto attivo, problem solving e capacità di lavorare sotto pressione in contesti ad alto volume di chiamate e pratiche.

CONTATTO

SITO WEB:
Inserire qui il sito Web

INDIRIZZO DI POSTA ELETTRONICA:

HOBBY

Sport (atletica leggera)
Musica

PATENTE DI GUIDA

AM R

ISTRUZIONE

I.P.C.S.T.- Corato (BA) 70033

1989 - 1995

Diploma di scuola secondaria di secondo grado

ESPERIENZE PROFESSIONALI

C.A.B. (centro assistenza bollette) Corato (BA) 70033

Luglio 2023 - Attualmente

Store Manager-addetta all'assistenza della tutela dei cittadini sulle utenze residenziali-business.

AD MAIORA (Trani) Casa Editrice

Settembre 2018 - Dicembre 2022

Responsabile Call Center sulle vendite di testi giuridici e tecnici.

Liliana Miccoli

Titolare di agenzia di servizi di telefonia e energia

Gennaio 2008 - dicembre 2014

Titolare e responsabile di una rete di vendita di servizi per residenziali e business.

COMPETENZE

- ✦ Capacità nella gestione dei reclami
- ✦ Capacità di comunicazione con il cliente
- ✦ Conoscenze informatiche di base
- ✦ Capacità di problem solving
- ✦ Conoscenza dei sistemi di fatturazione e della struttura delle bollette di luce, gas, telefonia e servizi.
- ✦ Capacità di verifica dei consumi, conguagli, dilazioni e ricalcoli di fatturazioni.
- ✦ Utilizzo di software gestionali CRM per la gestione di pratiche ed anagrafiche clienti.
- ✦ Gestione di ticket e segnalazioni (apertura, aggiornamento, chiusura ed archiviazione).
- ✦ Buona conoscenza dei principali strumenti informatici, pacchetto office, posta elettronica, browser web.
- ✦ Gestione di reclami, contestazioni e richieste di rimborso, con individuazione della soluzione più adeguata.