

Alessandro Marino

Addetto customer care

alessandro@example.com | Milano

PROFILO

Addetto customer care con 5 anni in contact center. 70 contatti al giorno fra telefono e chat, 92 % di risoluzione al primo contatto.

COMPETENZE

Assistenza multicanale

Risoluzione al primo contatto

Gestione reclami

Salesforce

Vendita di servizi aggiuntivi

Ascolto attivo

Scrittura email

KPI AHT e NPS

ESPERIENZA PROFESSIONALE

Addetto customer care

2021 — Oggi

Fastweb

- Gestito 70 contatti al giorno fra telefono e chat.
- Raggiunto il 92 % di risoluzione al primo contatto contro l'81 % del team.
- Convertito il 14 % delle chiamate in entrata in vendite di opzioni.
- Ridotto i reclami scritti del 25 % riscrivendo le risposte standard.
- Affiancato 6 nuovi operatori nell'inserimento.

Operatore call center

2019 — 2021

Comdata

- Reclami scritti -25 %

ISTRUZIONE

Diploma di liceo scientifico 2019