

DIEGO STOPPA

PROFILO PROFESSIONALE

Professionista orientato al cliente con ottime capacità di risoluzione problemi e gestione ordini. Esperto nell'uso di sistemi CRM e tecniche di comunicazione telefonica. Flessibile e proattivo, con una forte attitudine al multitasking e all'apprendimento rapido.

ESPERIENZE LAVORATIVE E PROFESSIONALI

Operatore telefonico, 10/2002 A ad oggi
Comdata SPA / Konecta Spa - Ivrea, To

- Formazione e supervisione di nuovi operatori telefonici, inclusa l'elaborazione di manuali operativi.
- Registrazione accurata delle interazioni con i clienti nel database aziendale per monitorare la qualità del servizio.
- Gestione telefonica dell'utente con correttezza, professionalità e cortesia.
- Utilizzo corretto degli script per la gestione efficace delle chiamate.
- Gestione di dati, anagrafiche e documenti nel rispetto del diritto alla segretezza.
- Caricamento celere dei dati e delle anagrafiche cliente mediante gestionale.
- Collaborazione con il personale interno per lo svolgimento puntuale delle attività di competenza.
- Comunicazione al responsabile di informazioni rilevanti per il miglioramento del servizio.
- Inserimento dati in database, controllo e gestione della documentazione contrattuale.
- Gestione del rapporto con i clienti anche attraverso chat ed e-mail.
- Risoluzione dei problemi sottoposti dai clienti in modo cortese ed efficiente.
- Risposta tempestiva alle richieste di informazioni pervenute via e-mail o chat.
- Mantenimento di un tono di voce professionale e cortese durante le conversazioni.

CONTATTI

Indirizzo: Vicolo Boschetto 4, 10010, Mercenasco, TO
Telefono: 3474012200
E-mail: stoppa_diego@libero.it
Data di nascita: 02/09/1978

CAPACITÀ E COMPETENZE

- Capacità di lavorare per obiettivi
- Uso sistemi CRM
- Autocontrollo
- Tecniche di ascolto attivo
- Apprendimento rapido
- Flessibilità e attitudine proattiva
- Orientamento al cliente
- Attitudine al multitasking
- Tecniche di comunicazione telefonica
- Buona percettività sociale
- Assistenza clienti
- Comunicazione telefonica
- Risoluzione problemi clienti
- Conoscenza prodotti/servizi
- Accoglienza telefonica
- Abilità con email
- Microsoft Teams
- Gestione chiamate in entrata
- Gestione ordini
- Gestione database clienti

Collaboratore geometra, 07/2000 A 10/2002

Studio Tecnico Geometra Bertolino - San Giusto Canavese, To

- Elaborazione di progetti preliminari, definitivi ed esecutivi, inclusa la redazione di relazioni tecniche.
- Assistenza nella gestione delle comunicazioni e delle relazioni con clienti, fornitori e professionisti del settore.
- Gestione delle pratiche catastali e urbanistiche, compresa la presentazione presso gli enti competenti.
- Rilievo topografico e elaborazione dati tramite software CAD per la realizzazione di mappe e piante.
- Monitoraggio dei cantieri, verificando la conformità delle opere alle normative vigenti in materia di edilizia.
- Supporto al professionista abilitato nei rilievi in cantiere.
- Elaborazione di mappe, planimetrie e disegni tecnici in conformità alle richieste della clientela.

Geometra apprendista, 06/1998 A 06/2000

Studio Bonino Alberto - Ivrea, TO

- Assistenza nella realizzazione di rilievi topografici e nella preparazione dei relativi elaborati grafici.
- Collaborazione alla gestione di cantieri edili, monitorando l'avanzamento dei lavori e la sicurezza.
- Partecipazione alla redazione di pratiche catastali e documentazione tecnica per aggiornamenti e variazioni.
- Supporto nella progettazione architettonica e strutturale, utilizzando software CAD e BIM.
- Elaborazione e certificazione di progetti di ristrutturazione, modifica o ampliamento di edifici.

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

DIPLOMA, GEOMETRA, 06/1996

ISTITUTO TECNICO G.CENA - IVREA

- Diploma Geometra
 - Abilitazione alla Libera Professione di Geometra
-

Autorizzo il trattamento dei dati personali contenuti nel mio CV ex art. 13 del decreto legislativo 196/2003 e art. 13 del regolamento UE 2016/679 sulla protezione dei singoli cittadini in merito al trattamento dei dati personali

Diego Stoppa