



08/06/1990

AM-B

80059, Torre del greco , Napoli



ELISABETTA VELLO

PROFILO PROFESSIONALE

Professionista con 7 anni di esperienza nel ruolo e focus nella gestione strategica di realtà. Grazie a spiccate capacità comunicative, di decision-making e di leadership organizzativa, ha sviluppato e diretto diversi progetti valutandone analiticamente rischi e benefici. Ha gestito in autonomia e con efficacia molteplici variabili. Abile nell'affrontare proattivamente situazioni di stress e tensione dimostrando perseveranza e consapevolezza del proprio ruolo. Personalità intraprendente e determinata. Può contare su una forte motivazione e sul desiderio di crescere, contribuendo proattivamente al raggiungimento degli obiettivi individuali e di team.

CAPACITÀ E COMPETENZE

- Preparazione alla pre-anestesia
- Somministrazione di farmaci iniettabili
- Contenimento in decubito laterale o sternale
- Fasciatura della coda dei cavalli
- Attitudine alla leadership
- Contabilità e fatturazione
- Buona manualità e precisione
- Padronanza d'uso di [Strumento/Macchinario]
- Pensiero analitico e capacità di problem solving
- Programmazione degli appuntamenti
- Internet e posta elettronica
- Gestione dei documenti
- Efficienza
- Utilizzo di sistemi telefonici multilinea
- Capacità comunicative
- Autonomia operativa
- Uso di calendari condivisi
- Doti organizzative
- Tecniche di accoglienza
- Procedure di archiviazione
- Puntualità
- Doti relazionali
- Competenze informatiche
- Problem solving
- Teamworking
- Uso di scanner e fotocopiatrici
- Gestione della posta
- Precisione
- Velocità

ESPERIENZE LAVORATIVE E PROFESSIONALI

Assistente veterinario

Centro veterinario vesuviano - Ercolano, Napoli

- Assistenza al veterinario durante visite di controllo ad animali domestici e di allevamento.
- Supporto al veterinario nella gestione dell'animale nelle fasi pre, intra e post operatorie.
- Effettuazione degli ordini e gestione dei fornitori di materiali, strumenti e medicinali.
- Attività di back office e gestione della documentazione fiscale della clinica.
- Pulizia e sterilizzazione degli strumenti e dei macchinari utilizzati durante le visite.
- Aggiornamento delle schede dei pazienti e dei libretti cartacei a seguito di visite e vaccinazioni.
- Assistenza al veterinario durante le attività di controllo sanitario sul territorio.
- Assistenza ad animali malati o feriti, assicurando cure veterinarie appropriate e informando regolarmente il proprietario sulle condizioni dell'animale.
- Collaborazione ai servizi di pulizia nei periodi più impegnativi per garantire un flusso di lavoro costante.
- Calcolo preciso dei costi del servizio grazie alla gestione accurata dei registri giornalieri, annotando il tempo trascorso con l'animale, le attività svolte e i servizi forniti.
- Rimozione dei rifiuti animali da cucce, piste e aree di sgambatura, collocandoli negli appositi bidoni o nelle fosse settiche.
- Fidelizzazione della clientela mediante l'offerta di un servizio di qualità.
- Organizzazione del lavoro e ottimizzazione delle tempistiche per diminuire le perdite di tempo.
- Gestione di eventuali conflitti sul luogo di lavoro.
- Ricerca della soddisfazione del cliente attraverso un elevato livello di attenzione al servizio.
- Gestione delle attività assegnate in piena autonomia grazie alle competenze maturate.
- Esecuzione di attività al di fuori del proprio ruolo per supportare colleghi e struttura.

Operatrice call center

Telecom - Torre del greco , Napoli

- Contatto telefonico con finalità di fidelizzazione, cross-selling e up-selling.
- Applicazione delle procedure di gestione delle richieste di assistenza.
- Servizio di assistenza all'utenza con informazioni contrattuali o commerciali.
- Rendicontazione giornaliera delle chiamate effettuate.



- Inserimento dati in database, controllo e gestione della documentazione contrattuale.
- Gestione degli appuntamenti della divisione commerciale e vendita.
- Pianificazione di appuntamenti a supporto dei commerciali.
- Gestione delle chiamate in entrata.
- Ricezione e smistamento delle richieste di assistenza.
- Inserimento controllo e gestione dei dati sul database aziendale.
- Applicazione delle procedure di gestione dei reclami.
- Erogazione di informazioni contrattuali o commerciali su servizi aggiuntivi, offerte speciali e promozioni.
- Risoluzione delle problematiche di natura commerciale e amministrativa attraverso la gestione delle richieste mediante vari canali tra cui telefono, e-mail, smartphone e chat.
- Interazione con i clienti nei canali inbound e/o outbound mediante buone doti commerciali, relazionali e comunicative volte ad aumentare la customer satisfaction.
- Gestione delle controversie nei canali telefonici, e-mail e chat con empatia e professionalità rassicurando il cliente ed evitando ulteriori conflittualità.
- Assistenza virtuale o telefonica dei clienti mediante tecniche di comunicazione e persuasione che garantiscono la gestione rapida ed efficace di reclami, trattative, prenotazioni o negoziazioni.
- Comprensione immediata delle esigenze del cliente in modo da ridurre i tempi di attesa, snellire le procedure e individuare soluzione congrue in tempi adeguati.

Scaffalista supermercato

Conad - Torre del greco , Napoli

- Assortimento di scaffali ed espositori e rotazione dei prodotti.
- Smaltimento bancali, cartoni e imballaggi.
- Movimentazione dei bancali in magazzino, trasporto in reparto e disposizione dei prodotti a scaffale.
- Verifica della corretta esposizione e prezzatura della merce.
- Supporto ai clienti durante la spesa per informazioni generali e per la ricerca dei prodotti.
- Carico e scarico merci in ingresso, in uscita e allestimento vetrine.
- Cambio ed esposizione di prezzi e del materiale informativo sulle promozioni all'interno del punto vendita.
- Spostamento dei bancali all'interno del magazzino e del punto vendita con l'utilizzo di transpallet.
- Controllo dell'integrità di imballi e qualità delle merci in fase di movimentazione ed esposizione a scaffale.
- Supporto occasionale alla vendita, all'assistenza clienti e alle operazioni di cassa.
- Riassortimento scaffali e applicazione di etichette e dispositivi antitaccheggio sui prodotti.
- Collaborazione alle attività di inventario e controllo delle giacenze di magazzino.
- Controllo di pacchi e merci alla ricerca di eventuali danni e notifica ai fornitori di problemi che richiedono la sostituzione dei prodotti.
- Immagazzinamento degli articoli in scatole, scaffali e aree assegnate in base alle categorie dei prodotti.
- Prelievo dei prodotti dalle postazioni designate utilizzando vari strumenti e trasferimento nelle aree di lavorazione.
- Monitoraggio delle consegne mediante la comparazione della merce con i documenti di fatturazione e la notifica al supervisore di eventuali discrepanze.
- Azionamento del carrello elevatore per sollevare o posizionare la merce nelle aree designate.
- Aggiornamento continuo sui prodotti disponibili, sulle promozioni in negozio e sulle politiche di servizio alla clientela allo scopo di rispondere al meglio a qualsiasi richiesta.
- Assistenza ai clienti nel completamento degli acquisti movimentando gli articoli pesanti, incassando i pagamenti e imbustando gli acquisti.
- Preparazione della merce per il reparto vendite, contrassegnando gli articoli con codici identificativi e con i relativi prezzi.
- Calcolo preciso del totale degli ordini, aggiornamento della contabilità e dei registri per la gestione dell'inventario.
- Conoscenza aggiornata dell'ubicazione degli scaffali e degli espositori per garantire l'efficace commercializzazione dei prodotti.
- Collaborazione con i membri del team di vendita nella gestione dei livelli di inventario, nella redazione accurata degli ordini e nella risoluzione di eventuali problemi degli articoli.

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

**Diploma : Ragioneria
Istituto M.Mezzacapo - Marigliano**

LINGUE

Inglese

B1

Francese

A2

Intermedio

Base

CERTIFICAZIONI

Patente europea