



# MARIA SIRINA

## CONTATTI

📍 Via del campanile ,25/A, 55041, Camaiore, Lucca

☎ +393482703020

✉ sirinamaria53@gmail.com

🏠 1953

🚗 B

## PROFILO PROFESSIONALE

Professionista con eccellenti doti comunicative e capacità di multitasking, esperto in elementi di customer service. Abile nel gestire situazioni complesse e nel fornire soluzioni efficaci, garantendo sempre la massima soddisfazione del cliente.

## CAPACITÀ E COMPETENZE

- Doti comunicative
- Elementi di customer service
- Multitasking



## ESPERIENZE LAVORATIVE E PROFESSIONALI

**Operatrice inbound/outbound** Data Company - Lucca, Lucca  
03/2012 - 07/2023

11 anni e 5 mesi

- Gestione delle chiamate in entrata, rispondendo prontamente alle richieste dei clienti e fornendo assistenza qualificata.
- Elaborazione degli ordini dei clienti, inclusa la verifica dell'inventario e la conferma delle tempistiche di consegna.

**Libera professione/ricerca sponsor per eventi** In proprio/Agente Pubblicitaria - Camaiore, Lucca  
01/2000 - 01/2012

12 anni e 1 mese

- Utilizzo di metodologie comunicative capaci di facilitare la relazione con i diversi interlocutori.

**Agente di commercio plurimandatario** Mandato Agenzia Parabella S.P.A - Firenze, Firenze  
03/1994 - 12/2000

6 anni e 10 mesi

- Preparazione di report periodici sulle performance di vendita e analisi dei risultati raggiunti.
- Sviluppo e mantenimento delle relazioni commerciali con clienti attivi e potenziali.
- Assistenza al cliente per la comprensione dei termini contrattuali e delle modalità di pagamento previste.
- Consolidamento dei rapporti commerciali con i clienti, gestione delle relazioni e dei follow-up.
- Miglioramento della customer satisfaction grazie alla soddisfazione delle esigenze del cliente.
- Proposta di soluzioni innovative che rispondano pienamente alle esigenze delle parti coinvolte.
- Rilevazione dei livelli di soddisfazione della clientela e attuazione di procedure di fidelizzazione.
- Conduzione delle trattative commerciali e chiusura di contratti di vendita.
- Cura del servizio di assistenza post-vendita garantendo la soddisfazione del cliente.
- Assistenza post-vendita al cliente, anche da remoto.
- Monitoraggio periodico, mensile, trimestrale e annuale, dei volumi di vendita realizzati e/o degli appuntamenti conclusi con successo con eventuale elaborazione di report finali.



## ISTRUZIONE E FORMAZIONE

**Diploma: Liceo Artistico-Arti Visive**

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX -  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, 06/2017

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

*Maria Sirina*