

# valeria modica

Patente di guida: Categoria B

---

## **Profilo professionale**

Può contare su una buona competenza specialistica in ambito commerciale in virtù della quale può sostenere agevolmente le esigenze aziendali dimostrando capacità di raggiungere gli obiettivi prefissati. So inserirsi rapidamente in nuove organizzazioni di lavoro grazie a buone doti comunicative, predisposizione al lavoro di squadra e attitudine positiva e propositiva. Forte empatia nonché una spiccata propensione al raggiungimento degli obiettivi rispettando scadenze. Ottima capacità di organizzazione e pianificazione, resistenza allo stress, autonomia operativa e decisionale. Forte motivazione ad apprendere e crescere professionalmente nel ruolo assegnato. Nel corso dell'ultima esperienza lavorativa, dimostrando proattività, elasticità mentale, ottime doti comunicative ed interpersonali oltre a spirito di squadra e capacità di stabilire le priorità organizzando il proprio lavoro in maniera rigorosa e orientata al raggiungimento degli obiettivi.

---

## **Capacità e competenze**

- Doti di comunicazione e relazione con il cliente
  - Capacità di ascolto della clientela
  - Competenza nella consulenza al cliente
  - Tecniche di accoglienza del cliente
  - Passione per la soddisfazione del cliente
  - Buona capacità di interfacciarsi con la clientela
  - Attenzione alla soddisfazione del cliente
- 

## **Esperienze lavorative e professionali**

### **hostess relazione cliente**

Leroy Merlin Italia | Palermo | Marzo 2016 - Attuale

Hostess relazione cliente

Addetta alle operazioni di cassa

Accoglienza e fidelizzazione clienti

Assistenza clienti Ordini clienti

Gestione ordini web

Fatturazione



- Esecuzione degli incarichi affidati gestendo la pressione lavorativa.
- Approccio al servizio finalizzato alla piena soddisfazione del cliente.
- Cura e sistemazione della propria postazione lavorativa.
- Supporto e collaborazione con i colleghi nella gestione degli incarichi assegnati.
- Svolgimento degli incarichi assegnati con rapidità ed efficienza.
- Attenzione e rispetto di istruzioni e suggerimenti ricevuti nell'esecuzione delle attività richieste.
- Ricerca della massima soddisfazione alle richieste della Direzione.
- Organizzazione e svolgimento del carico di lavoro in modo autonomo ed efficiente.
- Collaborazione nell'esecuzione di attività oltre a quelle assegnate.
- Organizzazione delle attività in base all'urgenza e al carico di lavoro assegnato.
- Copertura di altre aree di attività durante picchi di lavoro e assenza di colleghi.

### **Hostess congressuale**

Ecm | Palermo | Maggio 2015 - Febbraio 2016

- Accompagnamento degli ospiti nelle sale, fornendo indicazioni sulla location.
- Garanzia del rispetto dei protocolli di sicurezza in occasione di congressi ed eventi fieristici.
- Consegna dei badge identificativi e della documentazione necessaria ai partecipanti.
- Gestione e sorveglianza del guardaroba.
- Preparazione delle liste con i nominativi dei partecipanti e gestione delle operazioni di registrazione.
- Distribuzione ai partecipanti di gadget, materiale promozionale e omaggi.
- Predisposizione delle attrezzature tecniche e installazione di microfoni e impianti audio-video.
- Riordino delle sale, rimozione di documenti e materiali rimasti e raccolta di eventuali oggetti smarriti.
- Attività di prima accoglienza e assistenza degli ospiti e dei relatori.

### **Coordinatrice**

CURS Soc Coop | Palermo | Dicembre 2012 - Dicembre 2014

- Coordinatrice attività progetto "Interazioni"
- Rendicontazione
- Individuazione risorse umane
- organizzazione e pianificazione attività
- Coordinamento delle attività dell'ufficio e dell'agenda dei docenti
- Gestione degli appuntamenti e delle relazioni esterne con l'utenza.
- Gestione delle scorte e inventario delle forniture di cancelleria.
- Supporto operativo nelle tipiche attività d'ufficio e di segreteria.

### **Centralinista call center**

H3G SPA | Palermo | Ottobre 2009 - Dicembre 2012

- Ricezione e smistamento delle chiamate in arrivo.
- Gestione delle richieste di assistenza e risoluzione di eventuali lamentele e reclami.
- Erogazione di informazioni ai clienti in merito ai servizi o prodotti, offerte commerciali e promozioni.



- Gestione del servizio telefonico di informazioni su servizi e offerte commerciali.
- Individuazione e risoluzione di richieste o problematiche del cliente.
- Effettuazione di chiamate seguendo lo script fornito.
- Gestione e conduzione del numero stabilito di telefonate giornaliere.
- Risoluzione di conflitti e lamentele mediante comunicazione empatica e capacità di ascolto attivo.
- Assistenza pre-vendita e/o post-vendita mediante informazioni sulle caratteristiche dei prodotti/servizi e gestione del supporto tecnico e delle lamentele.
- Gestione telefonica di reclami e problematiche in maniera collaborativa e diligente.
- Gestione delle procedure di assistenza e di caring per il mondo [Settore] attraverso i vari canali disponibili tra cui telefono, e-mail, chat e smartphone.
- Caricamento dei dati relativi al cliente e ad eventuali problematiche specifiche mediante appositi software CRM tra cui [Software] o attraverso gli applicativi MS Office.
- Amministrazione di un portafoglio clienti in base alle specifiche aziendali tramite contattativa telefonica o telematica, anche in caso di proposta e offerte contrattuali.

## **Istruzione e formazione**

**Laurea triennale :** Scienze politiche

Università degli studi di Palermo | 2008

- Diploma [Ambito]



**Diploma di Maturita' Classica:** Materie umanistiche

Vittorio Emanuele II | Palermo | 2002

- Diploma [Ambito]

## **Competenze linguistiche**

Italiano: LINGUA MADRE

Inglese:	B2	Spagnolo:	B1
			
Intermedio superiore		Intermedio	

## **Certificazioni**

- Coach certificato, [Ente]

## **Informazioni aggiuntive**



• Competenze linguistiche

Autorizzo il trattamento dei dati personali contenuti in questo CV ai fini della ricerca e selezione del personale.  
Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 196/2003 e dell'art. 13 GDPR  
(Regolamento UE 2016/679) ai fini della ricerca e selezione del personale.

*Valeria Modica*

17/4/2023