



# IVANA D'ANGELO

## CONTATTI

 Del Giunco, 16, Paternò, CT 95047

 3476228179

 ivana.dangelo.81@gmail.com

## CAPACITÀ E COMPETENZE

- Capacità di lavorare per obiettivi
- Tecniche di comunicazione telefonica
- Tecniche di gestione dei reclami
- Tecniche di comunicazione persuasiva
- Motivazione e determinazione

## PROFILO PROFESSIONALE

Professionista dotato di eccezionali abilità di comunicazione, capacità di problem solving e di un atteggiamento diplomatico e professionale nelle relazioni con i clienti. Comprovata capacità di superare gli obiettivi prestazionali in ambienti complessi e dinamici e di creare relazioni positive con la clientela favorendone così la fidelizzazione.

## ESPERIENZE LAVORATIVE E PROFESSIONALI

### **Operatore di call center**

**Gpi** - Paternò, CT

- Raccolta di dati su anomalie o problemi di vario genere e inoltro della chiamata al reparto o al personale di competenza.
- Registrazione dei dati relativi alle chiamate ricevute, alle problematiche emerse e alle azioni intraprese.
- Conduzione professionale delle chiamate e impiego di testi standard per la risoluzione dei problemi.
- Presa in carico dei ticket e reindirizzamento delle pratiche aperte ai corretti team di assistenza.
- Apertura ticket e raccolta delle informazioni necessarie alla risoluzione delle problematiche riscontrate dal cliente.
- Gestione delle chiamate in entrata.

## ISTRUZIONE E FORMAZIONE

**Segretaria d'Azienda ed esperta Telemarketing**  
**Endofap**



# Ministero della Giustizia

## Sistema Informativo del Casellario Certificato del Casellario Giudiziale (ART. 24 D.P.R. 14/11/2002 N.313)

CERTIFICATO NUMERO: 18723/2022/R

Al nome di:

Cognome

D'ANGELO

Nome

IVANA

Data di nascita

10/06/1981

Luogo di Nascita

PATERNO' (CT) - ITALIA

Sesso

F

sulla richiesta di:

INTERESSATO

per uso:

RIDUZIONE DELLA META' DELL'IMPOSTA DI BOLLO E DIRITTI: PER ESSERE ESIBITO IN  
OCCASIONE DI CANDIDATURA ELETTORALE (ART. 1 COMMA 14 LEGGE 3/2019)

Si attesta che nella Banca dati del Casellario giudiziale risulta:

NULLA

ESTRATTO DA: CASELLARIO GIUDIZIALE - PROCURA DELLA REPUBBLICA PRESSO IL TRIBUNALE DI CATANIA

CATANIA, 06/05/2022 15:47



IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO CERTIFICATIVO

L'Assistente Giudiziario  
*Dr.ssa Alessandra M. Calabiano*

Il presente certificato non può essere prodotto agli organi della pubblica amministrazione o ai privati gestori di pubblici servizi della Repubblica Italiana (art. 40 D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445), fatta salva l'ipotesi in cui sia prodotto nei procedimenti disciplinati dalle norme sull'immigrazione (d.lgs. 25 luglio 1998, n. 286). Il certificato è valido se presentato alle autorità amministrative straniere.

DIRITTO DI CERTIFICATO RISCOSSO  
A MEZZO MARCA DA € 1,96  
APPLICATA SULL'ISTANZA AI SENSI  
DELL'ART. 285 D.P.R. 30/05/02 N. 1



**\*\* AVVERTENZA \*\***

Certificato del casellario giudiziale - (ART. 24 D.P.R. 14/11/2002 N.313) - al nome di:

Cognome	Nome	Luogo di Nascita	Data di nascita	Sesso	Paternità	Codice Fiscale
D'ANGELO	IVANA	PATERNO'	10/06/1981	F		

Si attesta che nella Banca dati del Casellario Europeo NULLA risulta.