



Erika Giuliano



Ortona/ Italy

18/02/1979

INFORMAZIONI PERSONALI

- Professionista nel settore delle vendite e all'assistenza clienti, di recente ingresso nel settore Energetico ma con forte determinazione alla crescita professionale. Buona competenza specialistica in ambito commerciale capacità di raggiungere gli obiettivi prefissati. Capacità di inserimento in nuove organizzazioni di lavoro, grazie a buone doti comunicative predisposizione al lavoro di squadra e attitudine positiva e propositiva.
- Grazie alle molteplici competenze di leadership, riesco a ottimizzare i processi aziendali potenziando il workflow e l'efficienza organizzativa attraverso un atteggiamento proattivo alla risoluzione di problematiche anche complesse.

COMPETENZE

- Strategie di comunicazione efficace
- Principi di customer care
- Procedure di gestione dei reclami
- Uso di Windows, Office, Excel, Power Point, Publisher
- Software gestionale per inserimento delle pratiche, CRM - BILLING
- Capacità di ascolto
- Orientamento al cliente
- Tecniche motivazionali
- Comunicazione chiara ed efficace
- Abilità negoziali
- Doti comunicative e relazionali
- Flessibilità e capacità di adattamento
- Tecniche di vendita
- Conoscenza del settore Energetico-Edile-Turistico

ESPERIENZA

Addetti all'informazione e
all'assistenza dei clienti
COGASPIU' ENERGIE S.R.L.

- Gestione dei reclami e implementazione di azioni correttive volte a garantire la soddisfazione della clientela nei limiti di quanto consentito dalle policy aziendali.
- Assistenza alla clientela di persona, tramite telefono, chat e posta elettronica.
- Registrazione, chiusura e archiviazione delle pratiche (Nuovi contratti, cessazioni, volture, rateizzazioni, incassi bollette)
- Gestione delle procedure di attivazione e cancellazione dei servizi su richiesta del cliente avendo cura di tenere uno storico dei problemi e delle segnalazioni gestite.

- Attitudine al problem solving
- Attitudine commerciale
- Uso dei principali strumenti informatici
- Capacità dialettica
- Attitudine al lavoro di squadra
- Autonomia operativa

CERTIFICAZIONI

- Formazione continua in Marketing strategico, customer care, settore energetico.
- Corso di formazione di Inglese Turistico MKTG TURISTICO
- Webinar PNRR E TURISMO
- Smart Specialization Workshop, organizzato dal progetto TAKE IT SLOW
- Certificazione di qualifica organizzazione Percorsi Turistici -Regione Abruzzo
- Certificazione di Marketing Turistico - Assoturismo Confesercenti.

- Descrizione alla clientela dei servizi disponibili, delle promozioni attive e dei costi.
- Studio, analisi e approfondimento costante dei beni e dei servizi aziendali in portafoglio in modo da esporre i vantaggi ai clienti in maniera semplice, completa ed efficace
- Gestione del back office e del front office con assistenza e consulenza completa ai clienti.

ESPERIENZA

Amministratore unico

ABRUZZOHANDMADE S.R.L.S.

- Progettazione di pacchetti turistici in base alle esigenze e al budget della clientela.
- Descrizione dettagliata dell'offerta turistica sul piano culturale, naturalistico, storico e sociale.
- Elaborazione del materiale informativo con i dettagli dell'offerta e la descrizione degli itinerari.
- Utilizzo di social media e piattaforme digitali per la promozione dell'agenzia e dell'offerta turistica.
- Assistenza al cliente e risoluzione immediata di eventuali problematiche insorte durante i viaggi.
- Incentivazione degli affari mediante l'offerta di consulenze e di itinerari di viaggio di prim'ordine al fine di sviluppare relazioni durature con i clienti.

ESPERIENZA

Addetta alle vendite

GLOBO CERAMICHE S.R.L.

- Allestimento di pareti a scaffale con esposizione dei prodotti secondo le tecniche di visual merchandising indicate.
- Gestione del punto vendita o di un singolo reparto anche in collaborazione con altro personale.
- Assistenza alla clientela consigliando i prodotti più in linea con le esigenze e i desideri dei clienti.
- Esposizione efficace al cliente di vantaggi e caratteristiche dei prodotti in modo da stimolare l'interesse all'acquisto.

