



Angelo Carillo

Data di nascita: 17/05/2004

Nazionalità: Italiana

Sesso: Maschile

CONTATTI



Via Vecchia Casilli 20,
80047 SAN GIUSEPPE
VESUVIANO, Italia
(Abitazione)



angelocarillo1abio@gmail.com



(+39) 3313946406

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

20/09/2018 – 09/07/2022 SAN GIUSEPPE VESUVIANO, Italia

Diploma Einaudi-Giordano

Campo di studio sanitario | Voto finale 81

ESPERIENZA LAVORATIVA

ATTUALE SAN GIUSEPPE VESUVIANO, Italia

operatore di centro scommesse Euroet

- Compilazione e consegna al cliente dei biglietti attestanti la scommessa.
- Assistenza e supporto ai clienti relativamente a quote ed eventi in palinsesto.
- Manutenzione ordinaria delle apparecchiature da intrattenimento con vincita in denaro.
- Vendita al pubblico di prodotti accessori per il gioco e le scommesse sportive.
- Pulizia ordinaria e riordino della propria postazione di lavoro.
- Controllo di giocate e vincite reclamate per eseguire pagamenti alla clientela.
- Relazione con i gestori di apparecchi da gioco e con le autorità competenti.
- Apertura e chiusura cassa, acquisizione pagamenti e controllo di fine turno.
- Individuazione di eventuali guasti a strumenti e accessori da gioco in sala.
- Gestione e archiviazione della documentazione necessaria all'esercizio delle attività di gioco.
- Gestione degli apparecchi che consentono vincite a moneta o a gettone tipo slot machine e cabinati.
- Individuazione e segnalazione di eventuali guasti dei terminali ai gestori delle apparecchiature di gioco.
- Esecuzione delle procedure di cassa come apertura e chiusura, prelievo e versamento del contante.
- Vendita al pubblico di prodotti da gioco come lotterie, gratta e vinci e similari.
- Utilizzo di software specifici per la registrazione dei movimenti di cassa e dei terminali di scommessa.
- Impiego dei terminali per l'immissione della scommessa, stampa e consegna delle ricevute.
- Interpretazione delle richieste di scommessa del cliente e selezione degli eventi corretti dal palinsesto.
- Condivisione di informazioni sulle strutture preposte al trattamento dei disturbi legati al gioco.
- Accoglienza clienti e condivisione di informazione su singole puntate e sugli eventi in palinsesto.
- Acquisizione e registrazione dei dati del giocatore e della giocata in conformità alla normativa vigente.
- Interpretazione di eventuali segnali di problematicità del giocatore come nervosismo o aggressività.
- Affissione di palinsesti sportivi, quotazioni aggiornate ed esiti degli eventi.
- Attivazione dei terminali e intervento per malfunzionamenti di lieve entità.
- Monitoraggio della sala e verifica dei comportamenti tenuti dall'utenza.

operatore call center Start Service

- Inserimento dati in database, controllo e gestione della documentazione contrattuale.
- Effettuazione delle chiamate nel rispetto degli script e dei protocolli aziendali.
- Contatto telefonico con finalità di fidelizzazione, cross-selling e up-selling.
- Ricezione e smistamento delle richieste di assistenza.
- Applicazione delle procedure di gestione dei reclami.
- Inserimento controllo e gestione dei dati sul database aziendale.
- Gestione delle richieste ed eventuale segnalazione al reparto di competenza.
- Rendicontazione giornaliera delle chiamate effettuate.
- Applicazione delle procedure di gestione delle richieste di assistenza.
- Pianificazione di appuntamenti a supporto dei commerciali.
- Reindirizzamento dei ticket non risolti al livello di assistenza successivo.
- Monitoraggio dei tempi di attesa e ottimizzazione della distribuzione delle chiamate.
- Risoluzione dei problemi sottoposti dai clienti in modo cortese ed efficiente.
- Gestione delle chiamate in entrata fornendo assistenza alla clientela.
- Mantenimento di un tono di voce professionale e cortese durante le conversazioni.
- Smistamento delle chiamate ai reparti o agli operatori indicati quando necessario.
- Annotazione degli interventi effettuati registrando le sottoscrizioni e gli ordini acquisiti.
- Effettuazione di telefonate a un elenco di clienti al fine di proporre prodotti e servizi o reperire informazioni.
- Risposta tempestiva alle richieste di informazioni pervenute via e-mail o chat.
- Registrazione dettagliata delle interazioni con i clienti nel sistema gestionale.
- Comprensione immediata delle esigenze del cliente in modo da ridurre i tempi di attesa, snellire le procedure e individuare soluzione congrue in tempi adeguati.
- Valutazione delle esigenze del cliente proponendo le soluzioni più adeguate.
- Interazione con i clienti nei canali inbound e/o outbound mediante buone doti commerciali, relazionali e comunicative volte ad aumentare la customer satisfaction.
- Supporto telefonico o via chat ai clienti per la risoluzione di problematiche relative a prodotti e servizi.
- Gestione di reclami e lamentele al fine di ottenere la piena soddisfazione del cliente.
- Applicazione delle misure previste per tutelare la privacy e la sicurezza delle informazioni.
- Rispetto delle politiche e delle procedure aziendali nella gestione delle chiamate.

COMPETENZE LINGUISTICHE

LINGUA MADRE: italiano

Altre lingue:

inglese

Ascolto A1

Lettura A1

Scrittura A1

Produzione orale A1

Interazione orale A1

Livelli: A1 e A2: Livello elementare B1 e B2: Livello intermedio C1 e C2: Livello avanzato

ULTERIORI INFORMAZIONI

Patente di guida

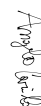
Patente di guida: AM

Patente di guida: A1

Patente di guida: B1

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali presenti nel CV ai sensi dell'art. 13 d. lgs. 30 giugno 2003 n. 196 - "Codice in materia di protezione dei dati personali" e dell'art. 13 GDPR 679/16 - "Regolamento europeo sulla protezione dei dati personali".

Napoli, 16/02/2024

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Angelo Carillo', written vertically.

Angelo Carillo