



Davide Fiorucci

Team Leader del Servizio Clienti

esempio@cvmaker.it
+39 3934556567

Viale Strasburgo, 256
Palermo, 90146

Appassionato rappresentante del servizio clienti dotato di ottime capacità organizzative, ottime doti di leadership di squadra e ottime capacità di supporto con 10 anni di esperienza nel settore delle assicurazioni a breve termine, per clienti privati e aziende. Sono altamente qualificato, ho una grande capacità di ascolto e sono in grado di comunicare in modo chiaro per porre fine ai conflitti e trovare rapidamente una soluzione alle richieste dei clienti.

Ablilità

Microsoft Word	— — — — —
Microsoft Excel	— — — — —
Software CRM	— — — — —
Capacità comunicative	— — — — —

Educazione

**Laurea triennale in Scienze Bancarie e
Assicurative I Centro Universitario Telematico
di Orizzonte Docenti**
set 2014 - dic 2017

**Diploma din Maturità Scientifica I Liceo
Scientifico "Galileo Galilei"**
Set 2009 - giu 2014

Esperienze lavorative

Team Leader del Servizio Clienti lug 2017 - Presente

Calia Assicurazioni - Palermo

Responsabile di un team di 15 consulenti al servizio di clienti aziendali, nel settore delle assicurazioni a breve termine. Mansioni principali:

- Risoluzione delle richieste complesse e gestione dei clienti più esigenti, che ha portato ad un aumento dell'NPS da 6 a 8 in 12 mesi
- Monitoraggio dei rapporti sulle chiamate in entrata di ogni consulente, con una riduzione del tempo di risposta da 2 minuti a 40 secondi
- Rispetto degli obiettivi interni relativi ai ticket chiusi e non risolti
- Riduzione del tempo medio di risoluzione dei ticket del 40%
- Presa di contatto con gli stakeholder interni per risolvere i problemi in modo efficace
- Preparazione di report giornalieri, settimanali e mensili per la direzione
- Partecipazione a riunioni periodiche con la direzione per analizzare i risultati raggiunti e definire la strategia futura

Addetto al Servizio Clienti ott 2013 - lug 2017

UnipolSai Assicurazioni - Palermo

Ho lavorato all'interno di un team di consulenti nel settore delle assicurazioni personali a breve termine. Mansioni principali:

- Gestione di 50 chiamate in entrata al giorno relative alle polizze
- Assistenza ai clienti durante le fasi del reclamo
- Assistenza ai clienti con le pratiche online
- Registrazione delle chiamate sul software interno
- Trasferimento delle richieste ai reparti competenti
- Aggiornamento dei dati anagrafici e bancari dei clienti
- Aggiornamento dei dati anagrafici e bancari dei clienti
- Catalogazione pratiche, preparazione e raccolta documentale e archiviazione casi