



ROBERTA MELIS

25039, Travagliato,
Brescia Patente B

Profilo professionale

Affabile con comprovata esperienza a contatto col pubblico, e nel miglioramento dell'efficacia della comunicazione e del coordinamento sul posto di lavoro. Ottime conoscenze in ambito informatico e in grado di adattarsi rapidamente a nuovi software e programmi. Forti capacità di comunicazione scritta e verbale e competenza nella tenuta della documentazione.

- Iscritta alla legge 68 - Categorie protette

Capacità e competenze

- Problem solving
- Multitasking
- Doti organizzative
- Uso gestionali, pacchetto office,
- mail ecc
- Flessibilità
- Autonomia operativa

Esperienze lavorative e professionali

Da Gennaio 2022

Lavoromio spa - agenzia per il lavoro Brescia

Impiegata amministrativa

Gestione di procedure complesse di natura amministrativa:

registrazione contratti di lavoro, proroghe, dimissioni, cessazioni.

Gestione delle pratiche amministrative interne.

Gestione dei rapporti esterni con aziende, enti della Pubblica Amministrazione e istituti di credito.

Archiviazione e classificazione dei documenti amministrativi.

Assistenza telefonica ai clienti ed ai dipendenti, fornendo informazioni ed eventuali chiarimenti.

Gestione di database.

Supporto a un gruppo di impiegati , con compiti che vanno dallo smistamento di messaggi alla scansione di documenti e della corrispondenza aziendale.

Da Febbraio 2020

LOGISTICA COTRA SRLS Coccaglio

Impiegata d'ufficio

Inserimento di dati all'interno del software aziendale.

Utilizzo di strumenti informatici e di comunicazione quali pc, fax, scanner, fotocopiatrici e sistemi gestionali.

Ricezione e smistamento di telefonate, e-mail e posta.

Supporto alla gestione di dati e documenti aziendali.

Archiviazione cartacea e digitale dei documenti aziendali.

Gestione di attività di front e back office.

Cura delle relazioni con fornitori, consulenti esterni ed enti.

Supporto nella gestione delle pratiche amministrative.

Aggiornamento dei dati anagrafici e di fatturazione di clienti e fornitori.

Da Novembre 2005

Etjca spa - agenzia per il lavoro Rovato

Responsabile di punto vendita

Raggiungimento dei target commerciali stabiliti attraverso il coordinamento e la motivazione dello staff, ed attuando politiche di reclutamento mirate ad avere sempre a disposizione le figure maggiormente ricercate dai clienti.

Collaborazione all'ampliamento della gamma di prodotti offerti e soprattutto, del target di clientela.

Gestione degli adempimenti amministrativi e della contabilità del punto vendita.

Monitoraggio del raggiungimento degli obiettivi collettivi del gruppo, e individuali come filiale.

Risoluzione delle problematiche legate a reclami da parte dei clienti e/o del personale in missione, assicurandone la piena soddisfazione.

Supervisione dell'allestimento delle vetrine tramite la corretta classificazione, esposizione e rotazione delle richieste.

Mantenimento dell'attrattività del punto vendita attraverso la cura dell'immagine trasmessa in relazione alla mission aziendale.

Gestione dell'operatività costante del punto vendita attraverso il reclutamento e la formazione del personale, non solo interno, ma reclutando e formando personale per altre filiali del gruppo, che supportavo nella gestione.

Analisi dell'andamento delle vendite e predisposizione della relativa reportistica.

Planning delle turnazioni, delle ferie e dei permessi dello staff.

Verifica e monitoraggio della corretta applicazione del regolamento del punto vendita.

Supervisione delle attività di visual merchandising e della corretta pulizia di ufficio e vetrine.

Pianificazione dei turni e delle ferie del personale assegnato.

Garanzia di un alto livello di servizio al cliente assicurando il raggiungimento del budget assegnato.

Analisi delle richieste della clientela per la valutazione di un'adeguata proposta di fornitura di personale mirato.
Raccolta e analisi degli indicatori economici e di performance della filiale.
Gestione amministrativa e contabile del punto vendita.
Supporto all'azienda nell'implementazione delle procedure aziendali.
Controllo delle attività sviluppate dalla concorrenza presente sul territorio.
Supervisione e responsabilità della qualità dei servizi nel rispetto delle procedure operative.
Preparazione di report periodici per la direzione.
Cura e rapporti con gli enti certificatori.

Da Gennaio 2005

Banco Di Brescia Brescia

Impiegata d'ufficio

Inserimento di dati all'interno del software aziendale.
Utilizzo di strumenti informatici e di comunicazione quali pc, fax, scanner, fotocopiatrici e sistemi gestionali.
Supporto alla gestione di dati e documenti aziendali.
Archiviazione cartacea e digitale dei documenti aziendali.
Gestione di adempimenti burocratici legati alla propria attività.
Produzione di tabelle e report con l'utilizzo di Microsoft Excel.
Redazione di documenti, battitura di testi e attività di inserimento dati.
Gestione della documentazione dell'ufficio e della corretta archiviazione sia in cartaceo che in digitale.

Da Gennaio 2000

Telecom Italia

Responsabile di call center

Definizione degli obiettivi giornalieri, settimanali e mensili del call center.
Gestione del budget destinato al call center in una prospettiva di ottimizzazione e risparmio delle risorse.
Uso avanzato del pacchetto software e dei sistemi informatici dedicati al Customer Support .
Collaborazione costante con gli altri dipartimenti, management, risorse umane, legal, al raggiungimento dei target stabiliti.
Gestione della risoluzione di problemi o casi complessi in prima persona.
Redazione periodica di report da inviare al management con analisi dei dati e performance del team.
Organizzazione di sessioni di training per i membri del team al fine di migliorare le tecniche di Customer support e performance individuali e di squadra.
Pianificazione delle risorse umane e tecnologiche a disposizione per

ottenere i risultati prefissati.

Organizzazione di sessioni di motivazione e team event volti ad aumentare la soddisfazione degli addetti e la loro performance.

Raccolta di feedback interni per l'identificazione di problematiche ricorrenti e pianificazione di strategie di risoluzione efficaci.

Studio e sviluppo degli script e preparazione degli operatori.

Stesura della modulistica e controllo dei contratti di lavoro per le nuove assunzioni o integrazioni di contratto.

Controllo a campione delle comunicazioni per assicurare il rispetto delle procedure sulla privacy e sull'accettazione contrattuale.

Coordinamento delle attività quotidiane del call center e gestione della rotazione del personale.

Supervisione e guida dei nuovi dipendenti e risposta immediata ed esauriente alle domande, migliorando in questo modo la comprensione delle responsabilità lavorative.

Conduzione di riunioni del personale per team di 52 persone al fine di comunicare le direttive .

Selezione, assunzione e formazione di nuovi dipendenti, compresi il monitoraggio e la revisione delle prestazioni individuali.

Automazione delle operazioni d'ufficio, gestione della corrispondenza con il cliente e individuazione della relativa documentazione.

Selezione, assunzione e formazione di 52 dipendenti per il reparto di marketing e vendite.

Incontri individuali con ogni rappresentante al fine di stabilire obiettivi di vendita mensili realistici.

Creazione e sviluppo di un team amministrativo altamente efficiente e affidabile proponendo attività motivazionali e di coaching a lungo termine e al contempo opportunità di crescita professionale basate sul merito.

Supporto qualificato ai membri dello staff interno e gestione di mansioni quali risposta alle telefonate, fotocopiatrice dei registri, preparazione delle consegne e organizzazione della corrispondenza in entrata e in uscita.

Supervisione alla pianificazione degli appuntamenti e al coordinamento dell'itinerario sia per i clienti che per il personale, gestione degli account e conseguimento di un netto miglioramento della produttività.

Attenta gestione dei rischi operativi garantendo la conformità normativa delle licenze richieste.

Comunicazione efficace con i diversi reparti, tra cui call center e tecnici sul territorio, mediante l'esercizio di abilità d'ascolto, l'elaborazione di domande aperte e la capacità di rispondere con appropriatezza.

Rafforzamento delle iniziative di branding del prodotto e coordinamento di campagne di marketing efficaci.

Redazione di rapporti quotidiani con l'obiettivo di assistere i dirigenti aziendali nel processo decisionale e nella pianificazione

operativa strategica.

Gestione del programma di progetti settimanali e anticipazione delle tempistiche relative a obiettivi e date di completamento.

Da Luglio 1998

Tecnocasa Villa Carcina

Impiegata agenzia immobiliare

Redazione di lettere, presentazioni e fogli di calcolo professionali e privi di errori.

Supervisione del personale e assegnazione degli incarichi delegando strategicamente il lavoro al fine di soddisfare le esigenze amministrative dell'ufficio.

Pulizia e cura nell'organizzazione della reception per offrire una prima impressione positiva ai visitatori.

Supporto al gruppo di lavoro, con compiti che vanno dallo smistamento di messaggi alla scansione di documenti e all'indirizzamento della corrispondenza aziendale.

Assistenza telefonica ai clienti , fornendo informazioni ed eventuali chiarimenti.

Gestione di database al fine di rendere accessibili e facilmente reperibili importanti documenti organizzativi.

Proposta ed esecuzione di attività capaci di completare e facilitare il lavoro assegnato.

Svolgimento delle attività prestando cura ai dettagli e garantendo precisione nell'esecuzione.

Collaborazione con i colleghi nell'esecuzione delle attività assegnate.

Istruzione e formazione

Liceo Scientifico

Attestato di Social media marketing

Attestato per Adp

Lingue

Italiano e sardo: Madrelingua

Spagnolo: C2 Esperto

Inglese: B1 Intermedio

Cinese: basico (attualmente in studio)

Giapponese: attualmente in studio

Autorizzo il trattamento dei dati personali contenuti nel mio CV ex art. 13 del decreto legislativo 196/2003 e art. 13 del regolamento UE 2016/679 sulla protezione dei singoli cittadini in merito al trattamento dei dati personali