



## Alessandro D'Ambra

- 📍 81030, Castel Volturno
- 📞 3664605473
- ✉ alessandro.dambra90@gmail.com
- 🎂 21/03/1990
- 🏷 Categoria B

### Profilo Professionale

- Io ho iniziato nel 2007 facendo magazzino resi poi dopo circa un anno mi hanno trasferito nel magazzino come allestitore, per poi fare la qualità nel magazzino tutto questo fino al 2010 quando per la prima volta mi hanno trasferito nel Call Center e per me è stata un'esperienza fantastica.
- nel 2015 hanno creato il Numero Verde Customer Service e il Dott. Mirko De Falco AD della Farvima S.p.A. ha voluto fortemente che io iniziassi questa nuova avventura che per me e per i miei colleghi era tutta una cosa tutta nuova è stata dura ma io sono molto ambizioso e a Dicembre 2018 mi hanno offerto di fare il Responsabile del Customer Service di un ufficio composto da 14 persone io non potevo non accettare perché a me le sfide con me stesso piacciono e fortunatamente hanno iniziato a vedere i numeri che crescevano giorno dopo giorno fino a Marzo 2019 mi è stato affidato anche il Call Center formato da 32 persone lì è stata un po' più dura ma pure posso dire di avercela fatta.
- Ad Aprile 2020 mi affidano un altro Customer Service/Call Center di una società da noi gestita SAFAR S.p.A. e anche lì con 8 persone da formare e far crescere il fatturato e anche è andata molto bene.
- A Settembre 2022 mi viene affidata un'altra azienda da noi controllata SOFAD Catania sempre nel controllo del Customer Service/Call Center anche con 10 persone da formare e far crescere il fatturato e posso dire che da Settembre a oggi sono molto soddisfatto di come sta andando.
- Io penso sempre che se ami il tuo lavoro non lavorerai nemmeno un giorno della tua vita e non ho paura del cambiamento e se lo sto facendo è solo per avere nuovi stimoli perché io a Farvima devo tutto.

### Capacità E Competenze

- Customer service
- Esperienza di call center
- Software di call center AS400/WEB GATE/CRM /VOISMAIT/POLYEDRO
- Elementi di customer service

## Esperienze Lavorative E Professionali

05.2007 - Attuale

### **Customer Service and Call Center Specialist**

Farvima Medicinali S.p.A - Napoli

- Svolgimento dei compiti assegnati con attenzione e precisione.
- Ricerca del superamento dei risultati e degli obiettivi richiesti dal ruolo.
- Variazione di orari e sedi lavorative in caso di necessità.
- Approccio al servizio finalizzato alla piena soddisfazione del cliente.
- Utilizzo di un approccio analitico e metodico nello svolgimento delle mansioni assegnate.
- Organizzazione e svolgimento del carico di lavoro in modo autonomo ed efficiente.
- Collaborazione nell'esecuzione di attività oltre a quelle assegnate.
- Copertura di altre aree di attività durante picchi di lavoro e assenza di colleghi.
- Coordinamento e formazione del personale affidato in base alle attività da eseguire.
- Esecuzione degli incarichi affidati gestendo la pressione lavorativa.
- Uso dei più conosciuti strumenti informatici del proprio settore di attività.
- Attenzione e rispetto di istruzioni e suggerimenti ricevuti nell'esecuzione delle attività richieste.
- Supporto e collaborazione con i colleghi nella gestione degli incarichi assegnati.
- Svolgimento di attività e incarichi utili alla crescita professionale nel settore.
- Garanzia di elevati standard qualitativi e quantitativi della produzione mediante il corretto settaggio, avviamento e controllo del funzionamento di [Strumento/Macchinario] WEB GATE/CRM/VOISMART /POLYEDRO/MICROSOFT EXCEL e tanti altri programmi
- Gestione di imprevisti e problemi lavorativi con rapidità ed efficienza.
- Mediazione fra le diverse esigenze emerse sul luogo di lavoro.
- Uso di una comunicazione capace di facilitare i rapporti e favorire l'attività.
- Gestione delle attività assegnate migliorandone i tempi di esecuzione.
- Organizzazione delle attività in base all'urgenza e al carico di lavoro assegnato.

## Istruzione E Formazione

2013

Licenza Media , Giuseppe Garibaldi - Castel Volturno

## Competenze Linguistiche

**Italiano:** LINGUA MADRE

**Inglese:**  A1

Principiante