




Sindoni Maria Vanessa

INFORMAZIONI PERSONALI

Italiana, Sposata, 

, 98051 Barcellona P.G.

(Messina) Telefono: 

E-mail: 

Città natale: Barcellona Pozzo di Gotto

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

- **Patente Europea ECDL**
Professoressa Rubin
01 Settembre 2004 - 03 Novembre 2005
- **Corso di fotografia-Riprese Video-Montaggio audio video e foto** Professoressa Rubin
01 Settembre 2004 - 25 Luglio 2005
- **Corso Telemarketing**
De Gaetano Francesco
01 Luglio 2010 - 30 Luglio 2010

ESPERIENZA PROFESSIONALE

- **Commessa**

IANA

15/Lug/2003 - 31/Dic/2003

Accoglienza e assistenza alla clientela, con consulenza personalizzata su taglie, vestibilità, abbinamenti e tendenze moda. Gestione completa del punto vendita: riordino, allestimento vetrine, rifornimento scaffali e cura dell'esposizione secondo linee guida visual. Operazioni

di cassa: apertura/chiusura, pagamenti, resi, cambi e gestione delle promozioni. Monitoraggio delle giacenze, gestione del magazzino e supporto negli inventari periodici. Risoluzione delle richieste del cliente e gestione delle eventuali criticità con professionalità e orientamento al servizio. Contributo al raggiungimento degli obiettivi di vendita individuali e di team. Mantenimento degli standard di ordine, pulizia e immagine del negozio.

- **Commessa presso "Atelier Mirko"**

Bongiovanni

01/Mag/2005 - 30/Nov/2005

Accoglienza clienti e gestione del front office, garantendo un servizio cordiale, professionale e orientato alla fidelizzazione.

Gestione delle comunicazioni interne ed esterne: telefonate, email, agenda appuntamenti, organizzazione delle attività quotidiane del punto vendita.

Coordinamento operativo del negozio, con supervisione del team di vendita e supporto nelle attività di formazione del personale.

Consulenza alla clientela su taglie, outfit, abbinamenti e tendenze moda, con approccio personalizzato e orientato alla vendita assistita.

Gestione delle operazioni di cassa: pagamenti, resi, cambi, chiusure giornaliere e controllo degli incassi.

Monitoraggio delle giacenze, gestione del magazzino, ordini ai fornitori e partecipazione agli inventari periodici.

Allestimento vetrine e cura dell'esposizione secondo linee guida visual merchandising.

Analisi degli obiettivi di vendita, reportistica e supporto alla direzione nelle strategie commerciali.

Gestione delle criticità e risoluzione dei problemi con approccio proattivo e orientato al cliente.

- **Team Leader**

De Gaetano Francesco

01/Lug/2010 - 30/Aug/2012

Coordinamento e supervisione del team commerciale, con organizzazione delle attività quotidiane e definizione degli obiettivi individuali e di gruppo. Formazione e affiancamento dei nuovi consulenti, con focus su tecniche di vendita, gestione del cliente e conoscenza dei prodotti energetici e telefonici. Monitoraggio delle performance, analisi dei KPI e implementazione di strategie per migliorare conversioni, qualità del servizio e risultati economici. Gestione diretta della vendita assistita, con consulenza personalizzata al cliente su offerte luce, gas e telefonia, garantendo trasparenza e chiarezza. Supporto nella gestione delle criticità, nella risoluzione dei reclami e nel mantenimento di un elevato livello

di soddisfazione del cliente. Coordinamento con la direzione per la pianificazione delle campagne commerciali e la definizione delle priorità operative. Verifica della corretta compilazione dei contratti, gestione documentale e rispetto delle procedure aziendali. Motivazione del team, gestione dei turni e creazione di un ambiente di lavoro collaborativo e orientato agli obiettivi.

- **Store Manager**

Carpisa

01/Ott/2013 - 31/Lug/2015

Gestione completa del negozio, con responsabilità su vendite, organizzazione operativa, immagine del punto vendita e raggiungimento degli obiettivi commerciali. Coordinamento e supervisione del team: pianificazione turni, formazione del personale, affiancamento nelle tecniche di vendita e monitoraggio delle performance. Analisi dei KPI (fatturato, conversion rate, scontrino medio, UPT) e implementazione di strategie per migliorare i risultati economici e la customer experience. Gestione delle attività di cassa: controllo incassi, chiusure giornaliere, procedure amministrative e rispetto delle policy aziendali. Cura dell'esposizione e del visual merchandising, con allestimento vetrine e aggiornamento layout secondo linee guida e trend stagionali. Monitoraggio delle giacenze, gestione del magazzino, ordini ai fornitori e partecipazione agli inventari periodici. Gestione delle criticità operative e dei reclami, garantendo un servizio clienti di alto livello e un ambiente di vendita accogliente. Collaborazione con l'area commerciale e la direzione per la pianificazione delle campagne promozionali e delle strategie di vendita.

- **Responsabile Call Manager**

Sinergetica Italia Srl

01/Ott/2015 - 31/Lug/2016

Coordinamento del team di operatori telefonici, con gestione dei turni, monitoraggio delle performance e supporto continuo nelle attività di vendita. Formazione e affiancamento degli operatori su tecniche di comunicazione, gestione delle obiezioni, aggiornamento delle offerte commerciali e procedure aziendali. Supervisione delle attività di outbound e inbound, garantendo qualità del servizio, rispetto degli script e raggiungimento degli obiettivi di conversione. Analisi dei KPI (tasso di risposta, contratti chiusi, tempi di gestione, qualità delle chiamate) e implementazione di strategie per migliorare i risultati. Gestione diretta delle trattative più complesse, con consulenza personalizzata al cliente su offerte luce, gas e telefonia. Coordinamento con l'area commerciale per la pianificazione delle campagne promozionali e la definizione delle priorità operative. Controllo della corretta compilazione dei contratti, gestione documentale e verifica della conformità alle normative vigenti. Gestione dei reclami e delle criticità, garantendo un servizio professionale e orientato alla soddisfazione del cliente.

- **Operatrice teleselling/Telemarketing**

Sinergetica Italia Srl

01/Ott/2016 - 31/Lug/2017

Coordinamento del team di operatori telefonici, con gestione dei turni, monitoraggio delle

performance e supporto continuo nelle attività di vendita. Formazione e affiancamento degli operatori su tecniche di comunicazione, gestione delle obiezioni, aggiornamento delle offerte commerciali e procedure aziendali. Supervisione delle attività di outbound e inbound, garantendo qualità del servizio, rispetto degli script e raggiungimento degli obiettivi di conversione. Analisi dei KPI (tasso di risposta, contratti chiusi, tempi di gestione, qualità delle chiamate) e implementazione di strategie per migliorare i risultati. Gestione diretta delle trattative più complesse, con consulenza personalizzata al cliente su offerte luce, gas e telefonia. Coordinamento con l'area commerciale per la pianificazione delle campagne promozionali e la definizione delle priorità operative. Controllo della corretta compilazione dei contratti, gestione documentale e verifica della conformità alle normative vigenti. Gestione dei reclami e delle criticità, garantendo un servizio professionale e orientato alla soddisfazione del cliente.

- **Responsabile Call Center smart working**

Multiservice srls

01/Sett/2017 - 31/Lug/2022

Coordinamento del team di operatori telefonici, con gestione dei turni, monitoraggio delle performance e supporto continuo nelle attività di vendita. Formazione e affiancamento degli operatori su tecniche di comunicazione, gestione delle obiezioni, aggiornamento delle offerte commerciali e procedure aziendali. Supervisione delle attività di outbound e inbound, garantendo qualità del servizio, rispetto degli script e raggiungimento degli obiettivi di conversione. Analisi dei KPI (tasso di risposta, contratti chiusi, tempi di gestione, qualità delle chiamate) e implementazione di strategie per migliorare i risultati. Gestione diretta delle trattative più complesse, con consulenza personalizzata al cliente su offerte luce, gas e telefonia. Coordinamento con l'area commerciale per la pianificazione delle campagne promozionali e la definizione delle priorità operative. Controllo della corretta compilazione dei contratti, gestione documentale e verifica della conformità alle normative vigenti. Gestione dei reclami e delle criticità, garantendo un servizio professionale e orientato alla soddisfazione del cliente.

LINGUA

- **Inglese:** Basic

LAVORO ATTUALE

. Da Settembre 2023 ad oggi

Gestione completa del punto vendita, con responsabilità su vendite, organizzazione operativa, coordinamento del team e raggiungimento degli obiettivi commerciali. Supervisione e formazione del personale sulle tecniche di vendita, sulle procedure aziendali e sull'aggiornamento delle offerte energetiche e di connettività. Consulenza specializzata ai clienti su contratti luce, gas, fibra, soluzioni di efficienza energetica e prodotti correlati, garantendo trasparenza e massima chiarezza. Analisi dei KPI (conversioni, contratti attivati, ticket medio, performance individuali) e implementazione di strategie per migliorare risultati e qualità del servizio. Gestione delle attività amministrative: controllo documentazione contrattuale, verifica della conformità normativa, gestione dei flussi informativi e delle procedure interne. Coordinamento delle campagne

promozionali e delle attività commerciali in collaborazione con la direzione. Gestione delle criticità e dei reclami, con approccio orientato alla soddisfazione del cliente e alla fidelizzazione. Monitoraggio del punto vendita, cura dell'immagine e organizzazione degli spazi per garantire un ambiente professionale e accogliente.

Presso Spazio Enel Partner, sito in Via Giorgio La Pira 1, Terme Vigliatore come
RESPONSABILE PUNTO VENDITA

HOBBY E INTERESSI

Buongiorno,

mi chiamo Sindoni Maria Vanessa ho 39 anni e sono sposata con tre figli.

Ho diverse esperienze lavorative, attualmente sono occupata presso il punto Enel di Terme Vigliatore.

Sono molto dinamica intraprendente e ho un'ottima dialettica, soprattutto ho molta voglia di lavorare e offro massima disponibilità e serietà.

Regola base impegno e costanza.

Disponibile a lavorare sia in sede che in smart working.

Nell'attesa di un Vostro riscontro positivo, colgo l'occasione per porgere i miei cordiali saluti.

Sindoni Maria Vanessa

