



## CAPACITÀ E COMPETENZE

Sono una giovane ragazza che si impegna anima e cuore per far sentire il cliente a proprio agio e tranquillo, oltre a considerarsi estremamente propensa all'apprendimento costante da qualsiasi tipo di comunicazione, si reputa anche molto sensibile, empatica e calma, in grado di immedesimarsi con il proprio cliente. So trattare accordi e scendere a compromessi, ma credo che il rispetto e l'educazione debbano esserci sempre in un qualsivoglia rapporto. Sono una persona molto interessata all'arte e alla cultura in generale, motivo per cui cerco un ambiente che possa essere stimolante e a cui, allo stesso tempo, possa dare il mio contributo attivo

- Capacità di risoluzione dei problemi
- Familiarità con l'uso dei principali DPI
- Manualità e velocità di esecuzione
- Predisposizione al lavoro manuale e ripetitivo
- Doti organizzative e di gestione del tempo
- Capacità organizzative e di pianificazione
- Consapevolezza interculturale
- Forte motivazione e attitudine propositiva
- Comunicazione efficace
- Ottima resistenza allo stress

# ARTEMISIA (JOUCEF) DAHMANI

📍 00149, Roma

☎ 3713048216

✉ joucefdahmani7@gmail.com

## PROFILO PROFESSIONALE

Sono una persona dinamica e volenterosa che ama ritrovarsi in ambienti stimolanti e che possano essere fonte di costante insegnamento. Nella mia esperienza (che ancora continua) in ambito sociale, empatia e apertura verso il prossimo sono due caratteristiche che mi rappresentano efficacemente, così come la capacità di capire la problematica a monte, cercando di offrire sempre un servizio di alta qualità. Sono una ragazza che in questo momento sta affrontando un percorso di transizione e credo che questo sia un valore aggiunto, dal momento che questo mi ha permesso di imparare anche a dare il giusto peso alle informazioni che mi vengono date e a cambiare spesso approccio o punto di vista in merito ad una situazione. Sono anche una persona che riesce a mantenere bene le situazioni di stress e tensione e cerco di rimanere sempre ottimista in qualsiasi situazione e credo fermamente che l'arte e la cultura siano sempre degli ottimi spunti anche per riuscire a risolvere questioni spinose o scomode.

## ESPERIENZE LAVORATIVE E PROFESSIONALI

Ottobre 2021 - Attuale

**Operatore polivalente Croce Rossa Italiana, Comitato di Area Metropolitana | Roma, RM**

- Rispetto delle normative e procedure aziendali e di sicurezza e uso costante e corretto dei dispositivi di protezione individuale.
- Esecuzione precisa ed efficiente delle direttive nelle diverse fasi di lavorazione necessarie per la produzione.
- Adempimento a compiti aggiuntivi o complementari agli incarichi assegnati al fine di soddisfare le necessità operative aziendali.
- Collaborazione e coordinamento con i colleghi per l'ottimizzazione dei tempi e delle lavorazioni.
- Collaborazione con uno staff numeroso per il raggiungimento o superamento degli obiettivi di reparto e coordinamento con gli altri reparti nel conseguimento degli obiettivi aziendali.
- Gestione delle attività ordinarie e straordinarie dimostrando una spiccata autonomia operativa maturata grazie alla conoscenza approfondita di procedure, requisiti e routine di lavoro.
- Ascolto e valutazione di richieste, domande, feedback e istruzioni ed elaborazione di risposte e azioni adeguate e capaci di assicurare i migliori risultati in tempi brevi.
- Programmazione efficiente delle mansioni da svolgere ottimizzando i



tempi di lavoro in modo da poter gestire con prontezza imprevisti e cambi improvvisi.

Luglio 2021 - Agosto 2021

**Operatore polivalente Croce Rossa Italiana, Comitato di area Metropolitana | Roma, RM**

- Collaborazione e coordinamento con i colleghi per l'ottimizzazione dei tempi e delle lavorazioni.
- Adempimento a compiti aggiuntivi o complementari agli incarichi assegnati al fine di soddisfare le necessità operative aziendali.
- Esecuzione precisa ed efficiente delle direttive nelle diverse fasi di lavorazione necessarie per la produzione.
- Regolazione dei settaggi dei macchinari in modo accurato e nel rispetto delle direttive di lavorazione.
- Manutenzione giornaliera delle aree e delle attrezzature, assicurandone la pulizia e l'ordine al termine di ogni turno di lavoro.
- Rispetto delle normative e procedure aziendali e di sicurezza e uso costante e corretto dei dispositivi di protezione individuale.
- Collaborazione con uno staff numeroso per il raggiungimento o superamento degli obiettivi di reparto e coordinamento con gli altri reparti nel conseguimento degli obiettivi aziendali.
- Programmazione efficiente delle mansioni da svolgere ottimizzando i tempi di lavoro in modo da poter gestire con prontezza imprevisti e cambi improvvisi.
- Ascolto e valutazione di richieste, domande, feedback e istruzioni ed elaborazione di risposte e azioni adeguate e capaci di assicurare i migliori risultati in tempi brevi.
- Gestione delle attività ordinarie e straordinarie dimostrando una spiccata autonomia operativa maturata grazie alla conoscenza approfondita di procedure, requisiti e routine di lavoro.

Giugno 2019 - Settembre 2019

**Operatore di call center Croce Rossa Italiana, Comitato Nazionale | Roma, RM**

- Gestione rapida di reclami su prodotti e servizi, offrendo soluzioni in grado di coniugare esigenze aziendali e del cliente.
- Presa in carico del ticket e raccolta di informazioni dettagliate sulle problematiche riscontrate dal cliente.
- Partecipazione al raggiungimento degli obiettivi aziendali.
- Verifica e cura della postazione di lavoro a inizio e fine turno.
- Partecipazione a conferenze, seminari e corsi di formazione organizzati dall'azienda.
- Registrazione delle chiamate e aggiornamento di dati e preferenze della clientela tramite gestionale.
- Assistenza ai clienti sull'utilizzo dei sistemi aziendali e sulle modalità di ottenimento dei servizi desiderati.
- Apertura e gestione ticket mediante acquisizione di informazioni strategiche, smistamento all'helpdesk e chiamate di follow up.
- Erogazione di informazioni ai clienti in merito ai servizi o prodotti, offerte commerciali e promozioni.
- Supervisione della qualità, efficienza del servizio e soddisfazione dei clienti.
- Compilazione di report e documentazione inerente le attività svolte e i risultati raggiunti.
- Individuazione e risoluzione di richieste o problematiche del cliente.
- Risoluzione di conflitti e lamentele mediante comunicazione empatica e capacità di ascolto attivo.
- Catalogazione dati e documentazione degli utenti tramite gestionale

aziendale.

---

## ISTRUZIONE E FORMAZIONE

2020

**Diploma di scuola secondaria** | Scientifico  
Liceo Morgagni, Roma, RM

- Diploma in materie scientifiche

---

## LINGUE E COMPETENZE LINGUISTICHE

Italiano: lingua madre

Inglese: B2

Francese: A2

Sono in grado di sostenere a voce per tanto tempo un discorso articolato e di senso logico.

---

## TRATTAMENTO DEI DATI

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali.

Roma, 4/03/2022

