



Claudio Covelli

Data di nascita: 12/09/1986 | **Nazionalità:** Italiana | **Sesso:** Maschile |

(+39) 3336561555 | claudiocovelli12@gmail.com |

<https://www.linkedin.com/in/claudio-covelli-133299a9/> | Skype: claudio12306 |

Via Pavoncelli 164D, 70125, Bari, Italia

Presentazione:

Profilo professionale internazionale indirizzato al client service e alla cura del cliente, sia in ambito di accoglienza che di servizi post vendita e supporto.

Capacità di gestione social media.

● ESPERIENZA LAVORATIVA

01/09/2019 – 20/08/2021

TRADUTTORE – GOTRANSCRIPT

- Traduzione corsi di formazione audio dall'inglese all'italiano. Argomenti: Sanità, Corporate Profile and Business, Editoria, Sicurezza sul lavoro.

01/03/2018 – 31/07/2018 – Belfast, Irlanda

FRONT DESK RECEPTIONIST – THE LANSDOWNE HOTEL

- Gestione Check-in e Check-out;
- Controllo e gestione della posta elettronica;
- Gestione delle prenotazioni;
- Gestione prenotazioni walk-in;
- Gestione reclami;
- Attività di front e back office;

01/04/2017 – 28/02/2018 – Concentrix- Belfast, Regno Unito

SOCIAL MEDIA CARE SUPPORT SPECIALIST – MICROSOFT

- Responsabile del monitoraggio delle richieste dei clienti sui canali social (Facebook, Twitter) con il compito di rispondere tramite commenti e messaggi privati. Ulteriore controllo del servizio clienti, garantendo che tutte le interazioni siano documentate e seguite;
- Risoluzione dei problemi tecnici dei clienti Microsoft con Windows, pacchetti Office e account Microsoft e collaborazione con i tecnici esperti informatici su ulteriori problematiche tecniche;

Riconoscimenti:

- Ridefinito una nuova strategia di archiviazione dati tramite la creazione di un foglio Excel per la suddivisione dei casi seguiti dalle pratiche senza risposta sui Social Media, spiegandone il motivo.
- Migliorato l'efficienza del team creando Templates e appunti con le possibili soluzioni e condividendole nella cartella in comune.
- Rafforzato la conoscenza del marchio al cliente aiutandolo ad aumentare la sua conoscenza sui prodotti.

01/11/2015 – 04/2016 – Teleperformance Hellas - Atene, Grecia

CUSTOMER SERVICE ADVISOR – MICROSOFT

- Supporto al dipartimento di formazione sviluppando un metodo più rapido ed efficiente di memorizzare le informazioni sui clienti.
- Programmazione appuntamenti con tecnici di livello superiore per problemi che non potevano essere risolti nel nostro dipartimento;

- Supporto al cliente tramite connessione remota per verificare la natura del problema (Es. Se c'era un'incompatibilità tra il software e programmi di terze parti). (Identificando il problema ho prodotto un aumento rilevante dei reclami risolti, migliorando l'efficienza del dipartimento);
- Collaborazione diretta con il team leader per risoluzione dei reclami dei clienti e aggiornamento della procedura su come risolvere nuovi problemi temporanei;

Riconoscimenti:

- Migliorato del 20% l'efficienza dell'assistenza clienti tramite chiamate in entrata, e-mail e Chat Online su prodotti Microsoft, assicurandomi di fornire una soluzione funzionale o di reindirizzarli al giusto supporto in base alle loro esigenze;
- Superato gli obiettivi di vendita e KPI dell'azienda vendendo più prodotti (Microsoft Office e applicazioni singole) a nuovi clienti, informandoli sulle offerte del momento e fornendo assistenza in ogni momento;

01/04/2015 – 31/08/2015 – Bari, Italia

SERVICE SPECIALIST AGENT – ACOMS SRL

- Gestione appuntamenti di consulenza per l'Istituto Bancario del Lavoro (un istituto finanziario che si occupa di prestiti e prestiti garantiti da stipendio);
- Pianificazione delle consulenze telefoniche e prenotazione di appuntamenti per entrare nella filiale e parlare direttamente con il consulente bancario;
- Compilazione delle richieste chiarendo le informazioni desiderate;
- Redazione delle transizioni e inoltro delle richieste;
- Responsabile del controllo dei servizi;
- Gestione soddisfazione del cliente per il servizio;
- Presa a carico di telefonate inbound per servizio clienti;

01/09/2012 – 01/06/2013 – Riccione, Italia

RECEPTIONIST – HOTEL LE CONCHIGLIE

- Operazioni di front e back office;
- Gestione Check-In e Check Out;
- Gestione delle camere e gestione delle chiavi;

01/02/2009 – 31/07/2009 – Bari, Italia

OPERATORE DI CALL CENTER – MULTIMEDIAL PLANET

- Incrementazione del business tramite chiamate in uscita per risoluzione delle richieste dei clienti;
- Aggiornamento costante del database del call center mediante l'inserimento di nuove informazioni;
- Raggiungimento puntuale degli obiettivi mensili;
- Gestione ottimale dei problemi del cliente;
- Presa in carico di chiamate inbound per servizio clienti;

● **ISTRUZIONE E FORMAZIONE**

2018 – 2020

OPERATORE SOCIO- SANITARIO – Regione Puglia

01/09/2000 – 10/06/2005 – Via Caldarola , Bari, Italia

DIPLOMA TECNICO PER ATTIVITÀ SOCIALI – Liceo Elena di Savoia

01/01/2018 – 19/12/2018

MASTER IN SOCIAL MEDIA MARKETING – Udemy Academy

- Gestione Social;
- Conoscenza dei principali Social Media (Twitter, Facebook, Instagram, Tik Tok);
- Social Media Advertisement;
- Influencers engagement;

250 ore di lezione.

www.udemy.com

01/06/2017 – 31/08/2017

CORPORATE MANAGEMENT – Concentrix

Corso di formazione integrativo di 90 ore per la figura professionale manageriale relativa all'assistenza clienti Microsoft.

Skills:

- Leadership;
- Multi-tasking Management;
- Problem Solving;
- KPI Management;

www.concentrix.com

● **COMPETENZE LINGUISTICHE**

Lingua madre: **ITALIANO**

Altre lingue:

	COMPRESIONE		ESPRESSIONE ORALE		SCRITTURA
	Ascolto	Lettura	Produzione orale	Interazione orale	
INGLESE	C1	C1	C1	C1	C1

Livelli: A1 e A2: Livello elementare B1 e B2: Livello intermedio C1 e C2: Livello avanzato

● **COMPETENZE DIGITALI**

Social Media Management | Microsoft Office | Padronanza del Pacchetto Office (Word Excel PowerPoint ecc) | Editing foto e video | Posta elettronica | Gestione mail PEC | Microsoft Skype | Customer Support

● **PATENTE DI GUIDA**

Patente di guida: B

● **COMPETENZE ORGANIZZATIVE**

Soft Skills

- Ottime capacità analitiche e interpersonali;
- Motivato a raggiungere elevati standard nei risultati;
- Buone capacità di problem solving e ottime capacità comunicative (scritte e verbali);
- Abile nel capire i clienti e creare empatia;

- **DATA & PRIVACY**

Autorizzazioni

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali presenti nel cv ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e dell'art. 13 del GDPR (Regolamento UE 2016/679).

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali presenti nel CV ai sensi dell'art. 13 d. lgs. 30 giugno 2003 n. 196 - "Codice in materia di protezione dei dati personali" e dell'art. 13 GDPR 679/16 - "Regolamento europeo sulla protezione dei dati personali".