





Yuri Canu


Data di nascita: 23/07/1990

Nazionalità: Italiana

CONTATTI

 Via Norvegia 21,
56124 Pisa, Italia
(Abitazione)

 yuricanu90@gmail.com

 (+39) 3476773052

PRESENTAZIONE

Appartenente alle categorie protette in base alla legge 68 del 1999, con un grado di invalidità del 100%

ESPERIENZA LAVORATIVA

11/12/2013 – ATTUALE Pisa, Italia

● **Impiegato Customer Service** Ikea Italia Retail s.r.l.

Come addetto al Servizio Clienti dello Store di Pisa le mie mansioni sono:

- Organizzazione e archiviazione dei documenti, gestione della documentazione dell'ufficio, inclusa la registrazione, l'organizzazione e l'archiviazione dei documenti in modo accurato;
- Preparazione di report e documenti, presentazioni o documenti aziendali. Utilizzo di software di elaborazione testi e fogli di calcolo per creare documenti professionali;
- Gestione della cassa e delle transazioni in contanti o tramite strumenti di pagamento elettronici; bonifici bancari;
- Gestione e registrazione delle richieste di assistenza, il monitoraggio dei tempi di risposta e il contatto successivo per assicurarmi la soddisfazione del cliente, fornire istruzioni, individuare le criticità e guidare i clienti attraverso la risoluzione dei problemi;
- Gestione dei reclami dei clienti che include la responsabilità dell'efficacia nella gestione, l'ascolto attento delle preoccupazioni e delle problematiche dei clienti, la presa in carico del problema e l'assegnazione dei casi ai membri del team appropriati;
- Fornire informazioni dettagliate ai clienti, sui prodotti o servizi, spiegare le caratteristiche e i vantaggi dei prodotti, e aiutare i clienti a prendere decisioni informate;
- Monitoraggio della soddisfazione del cliente che in Ikea si traduce in sondaggi, chiamate di follow-up o analisi dei dati per valutare l'efficacia del servizio clienti e identificare eventuali aree di miglioramento.

30/08/2010 – 13/05/2012 Pisa, Italia

● **Client Consultant** Birò Rent

Come Client Consultant presso Birò Rent le mie mansioni erano:

- Gestione delle relazioni con i clienti;
- Reporting e analisi delle vendite, registrazione e analisi delle attività di vendita, compresi i rapporti di vendita, le previsioni;
- Presentazione e promozione dei prodotti o servizi;
- Gestione della cassa, responsabile della gestione delle transazioni in contanti o tramite strumenti di pagamento elettronici. Mi assicuravo che tutte le transazioni venivano registrate correttamente, gestivo l'apertura e la chiusura della cassa e la disponibilità di denaro contante.
- Archiviazione e registrazione dei documenti, come ricevute, scontrini o documenti di pagamento;
- Monitoraggio dei pagamenti e delle scadenze;
- Registrazione contabile nell'apposito sistema contabile dell'azienda.



ISTRUZIONE E FORMAZIONE

09/2013 - 19/06/2015 Portici, Italia

Diploma I.T.S Ragioneria Istituto Economico-Amministrazione, Finanza e Marketing
Santa Maria

COMPETENZE LINGUISTICHE

LINGUA MADRE: italiano

Altre lingue:

Inglese

Ascolto
A2

Lettura
A2

Produzione orale
A2

Interazione orale
A2

Scrittura
A2

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

COMPETENZE DIGITALI

Outlook | Elaborazione delle informazioni | Padronanza del Pacchetto Office (Word Excel PowerPoint ecc) | Posta elettronica | Microsoft Office

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".