

Serenella Conca

Profilo

Impiegata in ambito assicurativo finanziario con esperienza ventennale di inbound, backoffice, customer care e gestione documentale.

Abile nella comunicazione con i clienti, nell'organizzazione del lavoro proprio e del team e nell'uso degli strumenti informatici (AS400, CRM, office)

Affidabile, preciso e con forte attitudine a lavorare in team.

Esperienza lavorativa

Da Marzo 2006 Ad Oggi

Bamado servizi assicurativi

Via Goldoni 38/40 Trezzano Sn 20090

Team leader Inbound, Addetto Alla Gestione Inbound, Backoffice

Da novembre 2013 ad oggi team leader del reparto inbound: esecuzione reportistica chiamate in ingresso; gestione, formazione, organizzazione ed assistenza del gruppo di lavoro, gestione dei turni del team, presenze/assenze, supporto degli operatori nello svolgimento del lavoro quotidiano; cura della loro formazione e refresh anche col rilascio di slides create ad hoc; unitamente alle mansioni inbound e backoffice descritte di seguito. Gestione del servizio clienti profamily (finanziaria del gruppo bpm). Rapporti con le loro risorse per risoluzione casistiche particolari/delicate e per organizzazione gestione delle informazioni da fornire alla loro clientela. Conseguentemente l'operatività concerne nel rilascio di informazioni dettagliate sui prestiti e cessioni del quinto mediante l'utilizzo di as400 e salesforce classic e lightning.

Illustrazione nel dettaglio di prodotti assicurativi venduti e proposti dai consulenti della nostra società (partnership con agos, scb, psa, fca, fiditalia, banca sella, mercedes) e correlata attività di retention e gestione reclami. Attività di backoffice e gestione dei ticket di richiesta dei clienti sul portale crm (associazione documentale e gestione delle cancellazioni e delle varie richieste scritte postvendita).

Gestione direct debit concernente il pagamento delle polizze sottoscritte e contatto cliente per avviso piano di rientro insoluti.

Prenotazione dei corrieri per il ritiro della documentazione in originale sui siti dei partner (es. Sda, nexive).

Dal 2008 al 2013 operatore inbound: assistenza clienti per i servizi offerti dalla società (prodotti assicurativi e finanziari). Archiviazione posta in ingresso ed in uscita; gestione ed organizzazione del documentale pervenuto per fax e mail.

Gestione backoffice e reclami.

Utilizzo del pacchetto office e dei sistemi ocs (as400) e crm, cui si aggiungono ulteriori portali dedicati ai servizi offerti.

Dal 2006 al 2008 operatore outbound: effettuare proposte commerciali telefonicamente, riguardanti prodotti assicurativi per conto di santanderconsumer bank e di bankamericard, verso i loro clienti.

Lingue

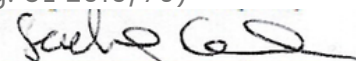
Italiano
Inglese
Spagnolo

Altre informazioni

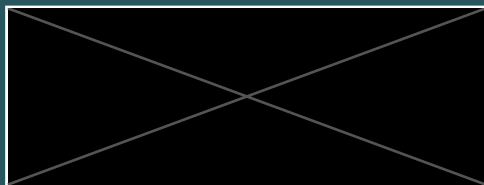
Patente B -automunita

Abilità e passione per il disegno libero, pittura e in generale per i lavori creativi e manuali.

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi del D.lsg. 196/2003 e del GDPR (Reg. UE 2016/79)



Contatti



Istruzione e formazione

● Master in mediazione familiare

Icotea

Concluso nel giugno 2019

● Laurea in scienze dei servizi giuridici

Università degli studi di Milano Via festa del perdono,7 Milano

Concluso a novembre 2010

● Diploma linguistico 81/100

Università degli studi di Milano Via festa del perdono,7 Milano

Concluso a luglio 2005

Competenze

- Ottima conoscenza di Office (Word, Excel, Power Point)
- esperienza su portali AS400, OCS, CRM
- Firma digitale e videoidentificazione (Namirial)
- Backoffice documentale e archiviazione
- Certificato IVASS aggiornato annualmente

Soft skills

- Comunicazione efficace con team e clienti
- Precisione, organizzazione e autonomia
- Spirito d'iniziativa e attitudine all'apprendimento
- Ottime capacità relazionali e gestione delle criticità