

ALESSANDRO FRIGHI

RESPONSABILE CONTACT CENTER B2C

ESPERIENZA PROFESSIONALE

2019 - OGGI | MOONEY

Responsabile contact center B2C

Mi occupo del coordinamento delle attività del call center esterno per il servizio clienti B2C, del monitoraggio delle performance del servizio e dell'implementazione di miglioramenti operativi.

Mi occupo inoltre della gestione delle relazioni con i fornitori del call center e della definizione delle procedure di assistenza.

2008 - 2019 | BANCA5

Responsabile call center tecnico

Mi occupavo della supervisione e del coordinamento delle installazioni e delle manutenzioni dei terminali bancari.

Mi occupavo inoltre dell'operatività del call center bancario che forniva supporto tecnico e amministrativo.

2006 - 2008 | SETEFI

Operatore call center tecnico

Mi occupavo della risoluzione di problematiche tecniche e supporto nell'utilizzo dei terminali bancari.

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

2008 - 2016 | UNIVERSITÀ DI MILANO

Laurea triennale in Scienze storiche

Votazione: 100/110

1998 - 2003 | ITIS E. FERMI DESIO

Diploma di perito tecnico in elettronica e telecomunicazioni

CAPACITÀ RELAZIONALI E ORGANIZZATIVE

- Leadership e gestione del team – Capacità di coordinare e motivare gruppi di lavoro.
- Orientamento al cliente – Forte attenzione alla qualità del servizio e alla soddisfazione del cliente.
- Capacità di problem solving – Abilità nel trovare soluzioni rapide ed efficaci ai problemi operativi.
- Gestione dello stress – Esperienza nel lavorare sotto pressione e nel gestire situazioni complesse.
- Comunicazione efficace – Ottime capacità di dialogo con clienti, fornitori e collaboratori.

CAPACITÀ E COMPETENZE TECNICHE

- Gestione operativa di call center
- Assistenza tecnica e supporto clienti
- Coordinamento di team esterni
- Conoscenza dei terminali bancari e sistemi di pagamento

CONTATTI



338/6570267



alessandro.frighi@gmail.com



Milano

LINGUE

Italiano Madrelingua

Inglese A1

SU DI ME

Sono una persona metodica e paziente. Imparo in fretta e non vedo l'ora di mettere in pratica quanto appreso.