



Curriculum vitae

DETALII PERSONALE

Nume	Andreea Sinea
Adresă	București
Număr de telefon	+40 750 123 456
Email	exemplu@cvmaker.ro

PROFIL

Profesionistă dedicată în domeniul serviciului clienți, cu peste 2 ani de experiență în gestionarea apelurilor și soluționarea problemelor clienților într-un mediu rapid. Am o atitudine pozitivă și sunt pasionată de oferirea de soluții eficiente și personalizate pentru a îmbunătăți experiența clienților. Abilitățile mele excelente de comunicare și răbdarea mă ajută să gestionez cu succes situațiile dificile și să asigur satisfacția clienților.

EXPERIENȚĂ DE MUNCĂ

- aug. 2021 - Prezent **Operator Call Center**
G&P Solutions, București
- Preluarea și gestionarea apelurilor telefonice inbound și outbound, oferind suport clienților și rezolvând problemele acestora într-un mod eficient și politicos.
 - Furnizarea de informații precise despre produse și servicii, ghidând clienții în procesul de achiziție și răspunzând la întrebările acestora.
 - Înregistrarea și actualizarea informațiilor clienților în baza de date, asigurând corectitudinea și confidențialitatea datelor.
 - Monitorizarea și atingerea obiectivelor de performanță stabilite, cum ar fi rata de satisfacție a clienților și timpul de rezolvare a apelurilor, contribuind la îmbunătățirea continuă a serviciilor oferite.
- nov. 2020 - iul. 2021 **Recepționar**
West Hotels, București
- Întâmpinarea oaspeților la sosire, efectuarea formalităților de check-in și check-out, și gestionarea rezervărilor și plăților.
 - Oferirea de informații despre facilitățile hotelului, atracțiile locale și servicii, asigurându-se că oaspeții au o ședere plăcută și confortabilă.
 - Gestionarea solicitărilor și reclamațiilor oaspeților, oferind soluții eficiente și rapide pentru a asigura satisfacția acestora.
 - Coordonarea cu alte departamente ale hotelului, cum ar fi întreținerea, pentru a răspunde prompt nevoilor și cerințelor oaspeților.

EDUCAȚIE

- 2018 - 2021 **Licență**
Facultatea de Litere, București
- 2014 - 2018 **Bacalaureat**
Liceul "Henry Coandă", București

LIMBI STRĂINE

Engleză C2

Franceză B2

ABILITĂȚI

Analiza datelor

Vanzari

Depanare IT

Cunoștințe tehnice

Rezistență la stres

Adaptabilitate

Gestionarea timpului

Abilități de negociere

CURSURI

Curs de Formare în Comunicare și Servicii pentru Clienți