

ELIANA NEGRO

INFORMAZIONI DI CONTATTO

E-mail

Indirizzo

Telefono

Data di nascita

Nazionalità Italiana

ESPERIENZA LAVORATIVA

Ottobre 2022 – ATTUALE A&T2000 S.p.A. Pozzuolo del Friuli

Impiegato addetto alla pianificazione dei servizi erogati e coordinamento del Numero Verde Tecnico

Pianificazione delle attività connesse ai servizi erogati sul territorio e controllo dello stato di avanzamento.

Definizione ed applicazione di sistemi di misurazione del servizio erogato dagli appaltatori nel rispetto degli affidamenti vigenti. Gestione delle segnalazioni relative alle attività svolte dagli appaltatori e monitoraggio della qualità del servizio reso.

Ottobre 2007 – novembre 2021 IKEA Italia Retail S.r.l.

Customer Relations Team Leader

Gestione ed organizzazione delle attività del reparto Customer Relations e guida del gruppo nelle aree di assistenza al cliente nelle diverse fasi della shopping experience.

Supervisione della corretta gestione delle pratiche di post-vendita. Monitoraggio di Customer Feed-back e cura delle relazioni con fornitori esterni di servizi e strumenti di lavoro.

Organizzazione di sistemi di verifica degli standard qualitativi nei servizi offerti ai fini della tutela del brand.

Monitoraggio del clima interno della squadra e delle relative performance.

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

Laurea triennale in Discipline della Mediazione Linguistica e Culturale - Università degli Studi di Padova;

Diploma di perito tecnico per il turismo - Istituto Tecnico Statale per il Turismo "F. Algarotti" di Venezia.

COMPETENZE LINGUISTICHE

INGLESE Livello avanzato

SPAGNOLO Livello avanzato

TEDESCO Livello base