

Alessandro Liggieri

Help desk | Assistenza clienti

I tuoi clienti più infelici sono la tua fonte di apprendimento più grande. (Bill Gates)



www.alessandroliggieri.com



[+39 3398676953](tel:+393398676953)



a.liggieri@icloud.com

Competenze digitali

- Wordpress: avanzato.
- Competenze informatiche e digitali: avanzato.
- Windows, Mac OS: avanzato.
- Software PRO di editing: avanzato.
- Pacchetto Adobe: avanzato.
- Pacchetto Microsoft Office: avanzato.

Social

[LinkedIn](#), [Facebook](#), [Instagram](#),
[Telegram](#), [Youtube](#), [Wordpress](#).

Lingue

Inglese: molto buono, livello C1.

Transferable skills

Atteggiamento empatico e professionale con collegi e datori di lavoro, capacità di lavorare per obiettivi, flessibilità e attitudine proattiva, tecniche di comunicazione persuasiva, capacità di ascolto attivo, precisione e affidabilità, motivazione e determinazione, capacità di problem solving, doti relazionali e comunicative, resistenza allo stress.

PROFILO

Ho maturato 10 anni nel servizio di assistenza clienti per tutta la gamma di prodotti e servizi Apple, gestendo situazioni critiche in tempi brevi, secondo le procedure aziendali e con un'attenzione elevata verso la soddisfazione del cliente e verso una rapida soluzione del problema. Le esperienze internazionali di compravendita di prodotti audiovisivi, a contatto con colleghi stranieri, mi hanno reso capace di operare con disinvoltura in contesti multiculturali valorizzando le specificità e accogliendo le differenze. Ho maturato dimestichezza con l'utilizzo di CRM per le procedure di problem solving. Il mio obiettivo professionale è quello di svolgere un lavoro che amo, sviluppando competenze nuove, capacità organizzative e gestionali al fine di crescere professionalmente e a livello personale, il tutto contribuendo alla creazione di un ambiente di lavoro sereno e performante, attraverso il continuo confronto con situazioni nuove e stimolanti.

ESPERIENZE LAVORATIVE

Operatore telefonico e chat inbound

Teleperformance Group, Fiumicino - 2002-2022

- Supporto tecnico specializzato per software iOS, macOS, watchOS, tvOS e hardware sui prodotti Apple
- Accogliere con gentilezza ed ascoltare i problemi e le richieste del cliente.
- Proporre soluzioni attuabili direttamente, attraverso la ricerca e la consultazione di materiale in lingua inglese, oppure trasferire al dipartimento di competenza;
- Organizzare interventi di riparazione o sostituzione dell'hardware;
- Fornire informazioni in merito a prodotti e quanto necessario al fine di soddisfare le richieste pervenute;
- Produrre reportistica dettagliata in lingua inglese per trasferire informazioni, opportunamente elaborate ed analizzate, ai centri decisionali dell'impresa committente.

ESPERIENZE COMMERCIALI

Consulenza commerciale per compravendita internazionale di prodotti audiovisivi d'intrattenimento

Cartoon One S.r.l. - 2008 to 2014

- Festival del film d'animazione SICAF (Seoul - Corea)
- Kidscreen a New York (USA).
- MIPCOM a Cannes (Francia).
- NATPE a Las Vegas (USA).
- MIFA ad Annecy (Francia).

ISTRUZIONE

- Laurea con lode in Filosofia.
- 24 CFU: Psicologia dell'educazione; Antropologia culturale, Pedagogia generale sociale; Metodologie e tecnologie didattiche.

CORSI DI AGGIORNAMENTO

Formatemp, Lifelearning - 2006 - in corso

- Corso Formatemp presso Teleperformance di gestione della comunicazione: gestione e accoglienza del cliente.
- Corso Formatemp presso Teleperformance di gestione della comunicazione: Customer satisfaction.
- Corsi Lifelearning: Customer Care; Customer Satisfaction.

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali presenti nel curriculum vitae ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e del GDPR (Regolamento UE 2016/679).