

RAFFAELLA NAPPI



PROFILO PROFESSIONALE

Professionista di talento, veloce e puntuale nell'elaborare le transazioni dei clienti, nel contare le banconote e nel mantenere in pareggio la cassa. Vanta un alto livello di precisione nonché una solida formazione in tutti gli aspetti delle procedure di apertura e chiusura dei conti. Professionista nell'ambito con esperienza pluriennale nella gestione di team fino a membri garantendo organizzazione impeccabile, rispetto delle linee guida ed efficienza esecutiva. Pone massima attenzione alla formazione del personale come chiave per il miglioramento continuo del servizio e per il rafforzamento dello spirito di squadra. Forte orientamento agli obiettivi e attitudine pragmatica. Professionista motivato e desideroso di offrire un servizio clienti di qualità elevata facendo leva su eccellenti capacità comunicative. Capace di incidere positivamente sulla fidelizzazione dei clienti risolvendone efficacemente i problemi ed elaborando rapidamente le transazioni richieste. Affidabile e dalla forte motivazione a crescere professionalmente nel settore, sa occuparsi dei compiti assegnati con impegno e risolutezza agendo sempre nel rispetto dei feedback e delle raccomandazioni di colleghi e superiori nell'ottica di un miglioramento continuo del servizio. Ottime doti comunicative e buona padronanza di linguaggio

CAPACITÀ E COMPETENZE

- Attenzione ai dettagli
- Conoscenza di norme e prodotti bancari
- Uso del gestionale di banca
- Attitudine alle relazioni interpersonali
- Senso di responsabilità
- Familiarità con la contabilità
- Capacità di gestione del cliente
- Affidabilità e riservatezza
- Attitudine alla formazione continua
- Utilizzo abituale di MS Office
- Propensione al lavoro di squadra
- Sistemi e software per la contabilità
- Gestione del debito e del credito
- Credito al consumo
- Sportello valuta e monete
- Trasparenza bancaria
- Bonifici internazionali

ESPERIENZE LAVORATIVE E PROFESSIONALI

02/2006 - ad oggi

impiegata bancaria

Banca Carige spa - Genova

- Gestione del cash flow e dei flussi degli sportelli ATM.
- Aggiornamento costante in merito a norme e procedure relative alle operazioni di banca.
- Dotazione ai clienti di carte di credito, debito, prepagate e bancomat garantendo le procedure di sicurezza.
- Controllo della documentazione fornita per le singole operazioni.

- Gestione di aperture e chiusure di conti correnti, nonché di prelievi, pagamenti, versamenti e altre operazioni di sportello.
- Risposta precisa e puntuale alle richieste di informazioni presentate dai clienti.
- Responsabilità della contabilità di cassa e di back office.
- Elaborazione e invio delle comunicazioni ai clienti nel rispetto delle scadenze.
- Offerta e illustrazione di prodotti e servizi nuovi proposti dalla banca.
- Cura del passaggio delle comunicazioni all'interno della filiale e con le altre sedi.
- Archiviazione documentale cartacea e digitale e aggiornamento delle anagrafiche clienti in database.
- Assistenza ai clienti nell'apertura o nella chiusura dei conti bancari, nella compilazione delle domande di prestito e nella sottoscrizione di nuovi servizi.
- Erogazione di un servizio alla clientela di alto livello mostrando un approccio cordiale, un'indiscussa professionalità e un'assistenza puntuale durante l'esecuzione delle transazioni.
- Aggiornamento continuo in materia di prodotti e servizi bancari attraverso la partecipazione a seminari e corsi destinati a .

02/2000 - 02/2006

impiegata

adecco spa - genova

- Gestione della documentazione dell'ufficio e della corretta archiviazione sia in cartaceo che in digitale.
- Attività di battitura testi e data entry e utilizzo di scanner e fotocopiatrici.
- Predisposizione ed evasione degli ordini delle forniture necessarie e gestione dei fornitori.
- Elaborazione e ricezione di fatture elettroniche, provvedendo all'adeguata conservazione.
- Supporto alle attività di segreteria e servizi generali.
- Consegna della posta e smistamento di e-mail e telefonate.
- Collaborazione con l'ufficio contabile nella gestione della contabilità generale.
- Cura delle relazioni con le diverse aree aziendali coinvolte nella propria attività.
- Tenuta dei rapporti con i consulenti esterni.
- Monitoraggio del parco auto aziendale, gestendo richieste e prenotazioni dei dipendenti aventi diritto.
- Redazione di lettere, presentazioni e fogli di calcolo professionali e privi di errori.
- Organizzazione di meeting per [Qualifica] con preparazione del materiale da distribuire ai partecipanti.
- Assistenza telefonica ai clienti e ai [Qualifica], fornendo informazioni ed eventuali chiarimenti.
- Supporto a un gruppo di [Qualifica] maggiore di [Numero], con compiti che vanno dallo smistamento di messaggi alla scansione di documenti e all'indirizzamento della corrispondenza aziendale.
- Organizzazione e coordinamento dei viaggi, inclusa prenotazione di camere d'albergo, noleggio auto e biglietti aerei per i membri dello staff in viaggio di lavoro verso destinazioni nazionali e internazionali.
- Gestione di database [Tipologia] al fine di rendere accessibili e facilmente reperibili importanti documenti organizzativi.
- Supervisione del personale di [Qualifica] e assegnazione degli incarichi delegando strategicamente il lavoro al fine di soddisfare le esigenze amministrative dell'ufficio.

11/1994 - 01/2005

Cassiera di supermercato

Coop Liguria - Genova

- Ricezione dei pagamenti in contanti, tramite carte di credito, bancomat o altre forme di pagamento.

- Pulizia e manutenzione ordinaria della propria postazione di cassa.
- Presidio puntuale e veloce delle attività di cassa aiutando il cliente di modo da velocizzarne il passaggio.
- Apertura e chiusura della cassa e verifica della coincidenza dell'incasso con le vendite registrate.
- Registrazione delle procedure di cambio moneta, di storno e di applicazione di scontistica ove richiesto.
- Gestione dei resi, dei rimborsi e dei reclami assicurando la soddisfazione del cliente.
- Affiancamento al cliente nell'utilizzo delle casse automatiche.
- Controllo della corretta applicazione delle normative su sicurezza, qualità e limitazioni di vendita.
- Supporto alla clientela nella richiesta di informazioni e illustrazione delle promozioni e delle raccolte punti in corso.
- Calcolo del resto considerando gli arrotondamenti per difetto o per eccesso stabiliti.
- Aiuto al cliente nell'individuazione dei prodotti all'interno del supermercato.
- Registrazione dei dati anagrafici dei clienti per l'emissione di carte fedeltà con particolare attenzione agli adempimenti per la tutela della privacy.
- Caricamento dei prodotti, impostazione di listini e variazioni prezzo e gestione delle offerte.
- Svolgimento delle attività di apertura e chiusura cassa nel rispetto delle procedure aziendali.
- Gestione efficiente dei pagamenti tramite bancomat, carta credito, contanti, ticket e voucher.
- Revisione dei conti e risoluzione delle differenze tra risultanze contabili e saldo disponibile.
- Assistenza ai clienti nell'aggiornamento dell'anagrafica e nella sottoscrizione di nuovi servizi.
- Assistenza ai clienti nell'acquisto di articoli e suggerimento di accessori e prodotti aggiuntivi.
- Controllo dei documenti d'identità rifiutando la vendita di alcool e tabacco ai minorenni.
- Ispezione di articoli per il rilevamento di eventuali danni, assicurando ai clienti la sostituzione delle merci non vendibili.
- Aggiornamento costante sulle offerte e promozioni in corso per offrire al cliente le informazioni più recenti.
- Formazione di nuovi membri del team nelle operazioni di cassa e nel servizio clienti.
- Elaborazione dei pagamenti tramite POS, buoni pasto, acquisti in contanti o rimborsi.
- Gestione dei pagamenti in contanti, assegni e carte di credito con la massima precisione e accuratezza.
- Rifornimento, posizionamento e organizzazione dei prodotti in corsie frontali per incentivarne la vendita.
- Assistenza alla clientela nella localizzazione dei prodotti all'interno del punto vendita.
- Supporto alla clientela nel completamento degli acquisti, assicurandone la soddisfazione in merito ai servizi ricevuti.

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

07/1992

Segretaria di amministrazione indirizzo contabile
Jacopo Ruffini - Genova

LINGUE

Italiano: Madrelingua

Inglese:

B1

Intermedio

HOBBY E INTERESSI

fitness, lettura, musica, viaggi

Autorizzo il trattamento dei dati personali contenuti nel mio CV ex art. 13 del decreto legislativo 196/2003 e art. 13 del regolamento UE 2016/679 sulla protezione dei singoli cittadini in merito al trattamento dei dati personali

Raffaella Nappi