



Galdino Pasquale

📍 70056, Molfetta

☎ 3466810795

✉ galdino.pasquale@gmail.com

🚗 A-B

Profilo Professionale

Supervisore di call center con predisposizione al lavoro di squadra ed esperienza pregressa di 7 anni nel ruolo in ambito energetico. Socievole, determinato e intraprendente, si avvale di ottime capacità comunicative e relazionali e di orientamento alla gestione del team in autonomia, mantenendo un atteggiamento costruttivo e professionale anche nelle situazioni più complesse.

Offre solide conoscenze in materia energetica e processi operativi nonché una spiccata propensione al raggiungimento degli obiettivi rispettando budget e scadenze. Dimostra forte motivazione e spirito di iniziativa oltre a capacità di organizzazione e pianificazione, resistenza allo stress, autonomia operativa e decisionale.

Ricerca una nuova opportunità in un contesto stimolante e con possibilità di crescita professionale.

Capacità E Competenze

- Spiccata attitudine al networking professionale
- Analisi dei KPI e delle performance
- Uso del pc e dei gestionali
- Gestione delle risorse umane
- Metodi di pianificazione del flusso di lavoro
- Pricing
- Pianificazione
- Pianificazione strategica
- Leadership motivazionale
- Redazione di report
- Abilità di problem-solving

Esperienze Lavorative E Professionali

05.2015 - Attuale

Supervisore di call center

Network Contacts - MOLFETTA

- Supervisore e Coordinatore del Back Office di SEN (servizio elettrico nazionale) dell'attività documentale che gestisce i reclami amministrativi/commerciali/tecnici di tutta la clientela.
- Supervisore e Coordinatore del Back Office di SEN (servizio elettrico nazionale) dell'attività che gestisce il processo denominato ADR (Alternative Dispute Resolution) o comunemente chiamato servizio conciliazione.
- Supervisore e Coordinatore del Back Office di SEN (servizio elettrico nazionale) dell'attività che gestisce i reclami pervenuti al II livello

telefonico della Front Line.

Le attività svolte giornalmente si possono sintetizzare in :

- Collaborazione con team leader e superiori.
- Gestione dei rapporti con manager, superiori e clienti esterni.
- Valutazione della performance degli operatori.
- Monitoraggio del raggiungimento degli obiettivi del team mediante l'analisi dei principali KPI produttivi ed economici.
- Elaborazione di previsioni per determinare possibili cambiamenti o problemi alle attività.
- Individuazione e comunicazione delle esigenze dei clienti ai team di produzione e controllo della qualità.
- redazione di budget economico di area

05.2010 - 05.2015

Team leader call center

Network Contacts - MOLFETTA

- Team Leader per attività di assurance tecnica, amministrativa e commerciale per il cliente Wind Telecomunicazioni.
- responsabile di start up di nuove attività come assistenza tecnica per telefonia fissa e ADSL per clienti business Wind Telecomunicazioni.
- Formatore di attività di Back Office come assurance tecnica, amministrativa e commerciale per il cliente Wind Telecomunicazioni.

04.2008 - 05.2010

Operatore telefonico inbound

Network Contacts - MOLFETTA

- operatore telefonico di attività di Back office e Front Line di assurance tecnica, amministrativa e commerciale per il cliente Wind Telecomunicazioni.

01.2005 - 11.2007

Rappresentante tecnico-commerciale

Würth Italia - Egna

- Collaborazione e assistenza all'elaborazione di preventivi e capitolati e alla stipulazione di contratti con i clienti.
- Organizzazione degli incontri con i clienti per la gestione ed espansione del portafoglio clienti.
- Esame delle necessità dei clienti ed elaborazione di offerte ad hoc.
- Cura dell'inoltro degli ordini, organizzazione e monitoraggio delle spedizioni.
- Risoluzione di eventuali problematiche insorte nella fase di pre e post-vendita.
- Consulenza mirata ad individuare le soluzioni più adatte alle necessità del cliente.
- Gestione e fidelizzazione della clientela acquisita attraverso relazioni attente e sistematiche.
- Illustrazione di prodotti, promozioni, offerte e sconti.
- Preventivazione di costi e scontistica in caso di particolari esigenze del cliente.
- Gestione opportuna dei reclami e verifica dei livelli di soddisfazione della clientela.

02.2001 - 11.2004

Responsabile commerciale

Tecnodema srl - MOLFETTA

- Addetto allo sviluppo commerciale nel territorio Italiano per la vendita di componenti meccanici.
- Gestione delle relazioni con i clienti, delle negoziazioni e degli accordi di vendita.
- Gestione della rete clienti e individuazione di nuove opportunità di

business.

- Presentazione di proposte commerciali ed elaborazione di preventivi.
- Attuazione di azioni commerciali che hanno portato all'incremento dei volumi di fatturato e marginalità.
- Sviluppo delle attività di vendita e gestione dei clienti.
- Analisi dei bisogni e delle esigenze dei clienti e pianificazione delle negoziazioni.
- Partecipazione a fiere e convegni di settore in qualità di rappresentante aziendale.

Istruzione E Formazione

1998

diploma di istruzione secondaria di secondo grado, Economia aziendale, I.I.S.S. "GIACINTO DELL'OLIO" - Bisceglie

2001

Disegnatore Autocad, Disegno tecnico, Scuola di formazione Delta - Bari

- Corso di formazione di disegno tecnico meccanico

Competenze Linguistiche

Italiano: LINGUA MADRE

Inglese:

B2

Intermedio superiore

Hobby E Interessi

- ho praticato in passato sport a livello agonistico, ora in base agli impegni, quando posso mi diletto ad allenarmi qualche giorno a settimana con sessioni in piscina, uscite in bici e qualche chilometro di corsa (running).

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 196/2003 e dell'art. 13 GDPR (Regolamento UE 2016/679) ai fini della ricerca e selezione del personale.

Autorizzo il trattamento dei dati personali contenuti in questo CV ai fini della ricerca e selezione del personale..

Pasquale Galdino