

Dott.ssa MARIAFRANCESCA GAMBINO

Dott.ssa in Medicina e Chirurgia
Viale Giuseppe Verdi 29/E, 84131, SALERNO, SA
+393207276773
marig14@libero.it
Patente B



Profilo professionale

Professionista dotato di eccezionali abilità di comunicazione, capacità di problem solving e di un atteggiamento diplomatico e professionale nelle relazioni con i pazienti. Comprovata capacità di superare gli obiettivi prestazionali in ambienti complessi e dinamici.

Capacità e competenze

- Capacità di lavorare per obiettivi
- Esperienza Gestionale MilleWin
- Spiritino di iniziativa
- Propositività
- Predisposizione al lavoro di gruppo
- Pragmatismo
- Capacità organizzative
- Tecniche di gestione dei reclami
- Competenze informatiche e digitali
- Tecniche di ascolto attivo
- Capacità di gestione del tempo
- Flessibilità e attitudine proattiva
- Abilità di negoziazione
- Capacità di ascolto attivo
- Tecniche di persuasione
- Uso del gestionale
- Precisione e affidabilità
- Motivazione e determinazione
- Conoscenza del settore
- Resistenza allo stress
- Capacità di problem solving
- Attitudine alla vendita
- Doti relazionali e comunicative
- Orientamento ai risultati

Esperienze lavorative e professionali

Gennaio 2025 - Aprile 2025

Tirocinio abilitante di 2 mesi presso Ospedale Santa Maria della Misericordia di Terni
Tirocinio abilitante di 1 mese presso ambulatorio MMG a Terni.

Settembre 2022 - Agosto 2023

IMPIEGATA COMMERCIALE

SELECTRA ITALIA

- Gestire le chiamate in entrata dei clienti;
- Fornire consulenza personalizzata sulle tariffe, comparando le promozioni di luce, gas e internet presenti sul mercato;
- Finalizzare la vendita dei contratti proposti, raggiungendo gli obiettivi di vendita previsti, avvalendomi della mia spiccata e comprovata attitudine commerciale;
- Supportare i clienti nelle pratiche burocratiche.

Marzo - Giugno 2021

OPERATORE TELEFONICO

VEGA GROUP SALERNO

- Conseguimento costante degli obiettivi prefissati con un elevato standard di servizio.
 - Esecuzione di chiamate alla clientela attuale e potenziale per la promozione di prodotti, servizi e offerte speciali.
 - Comunicazione al responsabile di informazioni rilevanti per il miglioramento del servizio.
 - Utilizzo attento degli script per la gestione dell'utente e per il superamento di obiezioni o controversie.
 - Archiviazione delle anagrafiche con applicativi MS Office o gestionali d'azienda.
 - Gestione delle chiamate con empatia, tatto e comprensione rapida delle problematiche.
 - Gestione del rapporto con l'utenza e di eventuali problematiche secondo i protocolli aziendali.
- Aggiornamento professionale in termini di tecniche per l'interazione e per l'ascolto attivo.
- Collaborazione con il personale interno per lo svolgimento puntuale delle attività di competenza.
 - Gestione di dati, anagrafiche e documenti nel rispetto del diritto alla segretezza.
 - Contatto telefonico con finalità di fidelizzazione, cross-selling e up-selling.
 - Servizio di assistenza all'utenza con informazioni contrattuali o commerciali.
 - Inserimento dati in database, controllo e gestione della documentazione contrattuale.
 - Gestione degli appuntamenti della divisione commerciale e vendita.
 - Risoluzione di eventuali controversie con professionalità e tecniche di persuasione e ascolto attivo.

Settembre 2018 - Marzo 2021

OPERATORE TELEFONICO FLY CALL SRL

SALERNO

- Conseguimento costante degli obiettivi prefissati con un elevato standard di servizio.
- Esecuzione di chiamate alla clientela attuale e potenziale per la promozione di prodotti, servizi e offerte speciali.
- Follow up per la verifica dei livelli di soddisfazione, l'acquisizione dei feedback o l'attivazione di servizi.
- Raccolta di informazioni rilevanti in tempi brevi e inoltro della chiamata al livello successivo di assistenza.
- Comunicazione al responsabile di informazioni rilevanti per il miglioramento del servizio.
- Archiviazione delle anagrafiche con applicativi MS Office o gestionali d'azienda.
- Gestione delle chiamate con empatia, tatto e comprensione rapida delle problematiche.
- Gestione del rapporto con l'utenza e di eventuali problematiche secondo i protocolli aziendali.
- Aggiornamento professionale in termini di tecniche per l'interazione e per l'ascolto attivo.
- Collaborazione con il personale interno per lo svolgimento puntuale delle attività di competenza.
- Gestione dei reclami in base ai protocolli aziendali stabiliti.
- Gestione di dati, anagrafiche e documenti nel rispetto del diritto alla segretezza.
- Catalogazione dei dati in maniera fruibile per la gestione efficace delle pratiche aperte.

- Contatto telefonico con finalità di fidelizzazione, cross-selling e up-selling.
- Servizio di assistenza all'utenza con informazioni contrattuali o commerciali.
- Erogazione di informazioni contrattuali o commerciali su servizi aggiuntivi, offerte speciali e promozioni.
- Inserimento controllo e gestione dei dati sul database aziendale.
- Risoluzione di eventuali controversie con professionalità e tecniche di persuasione e ascolto attivo.
- Elaborazione periodica di report sulle attività svolte.

Istruzione e formazione

Laurea in Medicina e Chirurgia presso Università degli Studi di Perugia conseguita il 30-04-2025.
UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI PERUGIA

Luglio 2002:

DIPLOMA LICEO CLASSICO: Lettere classiche
LICEO FRANCESCO DE SANCTIS - SALERNO

Lingue:

- **Italiano:** Madrelingua
- **Inglese:** Intermedio

Hobby:

- Giochi da tavolo
- Pianoforte
- Lettura

Autorizzo il trattamento dei dati personali contenuti nel mio curriculum vitae ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 196/2003 e all'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 per la protezione delle persone fisiche e giuridiche riguardo al trattamento dei dati personali.