

# Francesca Beltempo

**CONTATTI**    0    89132, Reggio Calabria  
( 9  
@  
@ AI/B

- Capacità E Competenze**    e
- Utilizzo della suite Office
  - Gestione del tempo e delle priorità
  - Capacità analitiche e attitudine al problem solving
  - Conoscenze contabili e fiscali
  - Puntualità
  - Pianificazione e organizzazione riunioni
  - Procedure di archiviazione
  - Competenza in navigazione web
  - Abilità in pianificazione

- Esperienze Lavorative E Professionali**    e
- 09.2024-09.2025    **Segretaria amministrativa**  
Martino GROUP - Cotona (RC)
- Gestione del centralino, della reception e della segreteria.
  - Invio mensile della documentazione contabile al commercialista nel rispetto delle scadenze fiscali.
  - Responsabilità di tutte le attività operative del back e del front office.
  - Gestione amministrativa del personale, rilevazione e invio delle presenze.
  - Pieno supporto alle attività del responsabile amministrativo.
  - Utilizzo dell'home banking per il pagamento delle fatture, il controllo e la quadratura degli estratti conto bancari.
  - Gestione autonoma di tutti gli aspetti amministrativi e contabili della società.
  - Compilazione dei documenti per le pratiche burocratiche relative a camera di commercio, agenzia delle entrate e altri enti.
  - Preparazione di materiali e presentazioni cartacee e digitali, supporto alle riunioni e redazione dei verbali.
  - Supporto nella gestione delle dichiarazioni fiscali periodiche e annuali.
  - Organizzazione metodica degli archivi cartacei e digitali.
  - Supporto operativo nelle tipiche attività d'ufficio e di segreteria.
  - Emissione fatture e gestione dei pagamenti.
  - Disbrigo pratiche di segreteria e documentazione in genere per clienti pubblici e/o privati.
  - Gestione quotidiana dell'agenda e degli impegni in programma dei responsabili d'ufficio.
  - Filtro e smistamento delle comunicazioni telefoniche, cartacee ed elettroniche.
  - Gestione degli appuntamenti e delle relazioni esterne con l'utenza.
  - Accoglienza dei visitatori in ottemperanza alle linee guida aziendali.

- Gestione delle scorte e inventario delle forniture di cancelleria.
  - Collaborazione con il team di segreteria a garanzia di una copertura efficiente del servizio.
  - Smistamento rapido delle chiamate in entrata e in uscita, indirizzando i clienti verso i reparti appropriati e risolvendo le richieste in modo tempestivo.
- Gestione e organizzazione degli archivi documentali cartacei e digitali dell'azienda.

01.2018-02.2021

### **Responsabile gestione clienti**

B&B Affittacamere - Reggio Calabria

- Verifica della corretta elaborazione delle risposte o domande, dubbio **nessuna necessità dei clienti.**
- Registrazione degli ordini, dei dati di fatturazione e delle richieste di resi, sostituzioni o rimborsi.
- Definizione e condivisione con il gruppo di lavoro degli obiettivi e del piano operativo per il raggiungimento dei risultati.
- Raccolta e analisi dei dati relativi alla customer satisfaction rilevando punti di forza e aree di criticità.
- Supervisione della corretta registrazione delle azioni intraprese durante l'interazione con il cliente.
- Gestione di lamentele e reclami di persona o tramite telefono, e-mail o servizi di live chat.
- Contatto periodico dei clienti per verificarne il grado di soddisfazione proponendo offerte, omaggi e promozioni.
- Analisi e implementazione di procedure, flussi e politiche della gestione clienti al fine di migliorare il servizio offerto.
- Gestione professionale dei reclami, rilevazione della customer satisfaction e riorganizzazione del servizio in base ai feedback.
- Controllo e implementazione della velocità e dell'efficacia del servizio, ricercando costantemente la soddisfazione del cliente.
- Analisi dei dati ed elaborazione di report operativi.

09.2006 - 10.2008

### **Segretaria**

DO.MI - Reggio Calabria

- Supporto operativo nelle attività d'ufficio e di segreteria.
- Organizzazione metodica degli archivi cartacei e digitali.
- Gestione degli appuntamenti e delle relazioni esterne con l'utenza.
- Gestione quotidiana dell'agenda e degli impegni in programma dei responsabili d'ufficio.
- Disbrigo pratiche di segreteria e documentazione in genere per clienti pubblici e/o privati.
- Filtro e smistamento delle comunicazioni telefoniche, cartacee ed elettroniche.
- Attività di centralino e cura dell'interazione con i clienti e fornitori tramite messaggi di posta elettronica, telefonate e app di messaggistica istantanea.
- Gestione del servizio di segreteria e front office, ricezione e smistamento della diversa corrispondenza in ingresso.
- Impostazione degli archivi secondo le direttive ricevute, assicurando la corretta conservazione dei documenti aziendali.

2023- 2025

®

Qualifica Professionale Operatore Amministrativo, Operatore  
Amministrativo, AIFETEC - Reggio Calabria

F.to  
Francesca Beltempo

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