

Paolo Parentela



ESPERIENZE LAVORATIVE E PROFESSIONALI

Consulente di vendita MacMark Srl – Catanzaro, CZ
04/2024 – 03/2025

- Assistenza e condivisione di informazioni accurate su promozioni, programmi e prodotti per i clienti, fornendo un servizio eccezionale e favorendo la fidelizzazione nel settore energetico per conto di varie aziende tra cui: Enel, Eni, Edison, Hera, Illumia, Iren, ecc.
- Aggiornamento costante sui dettagli di prodotti e servizi al fine di rispondere esaurientemente alle domande dei clienti.
- Gestione delle chiamate telefoniche in arrivo e delle richieste dei clienti
- Ricerca di informazioni e dati necessari per risolvere le richieste dei clienti per varie attività tra cui: nuove attivazioni di energia elettrica e gas, voltture, subentri, recessi, ecc.
- Elaborazione di reclami dei clienti e implementazione di soluzioni tempestive per garantire la soddisfazione.
- Rispetto delle politiche aziendali e delle procedure operative standardizzate.
- Gestione delle chiamate in entrata per la risoluzione di problemi e fornire assistenza immediata.
- Proposta di un servizio di qualità con grande attenzione al cliente.
- Gestione del carico di lavoro affidato mantenendo calma e equilibrio.
- Collaborazione con i colleghi nell'esecuzione delle attività assegnate.

Consulente assistenza clienti e marketing Linetech Business Service Srl – Catanzaro, CZ
03/2023 – 03/2024

- Descrizione della società: Assistenza clienti e marketing per conto del Gruppo Hera Spa, multiutility di servizi energetici, idrici e ambientali.
- Addetto call center inbound.
- Erogazione di interventi di assistenza tecnica sul funzionamento di prodotti o servizi.
- Registrazione delle richieste dei clienti e degli ordini nei sistemi informatici.
- Sviluppo e attuazione di strategie per il miglioramento continuo dell'esperienza cliente, riducendo i tempi di attesa.
- Elaborazione di rimborsi, resi o sostituzioni secondo le politiche aziendali.
- Condivisione di informazioni accurate su promozioni, programmi e prodotti per i clienti, fornendo un servizio clienti eccezionale e favorendo la fidelizzazione.
- Risposta alle domande dei clienti fornendo informazioni dettagliate sui prodotti o servizi.
- Aggiornamento costante sui dettagli di prodotti e servizi al fine di rispondere esaurientemente alle domande dei clienti.
- Risposta a richieste di informazioni o reclami attraverso email o telefonate.
- Identificazione di opportunità di upselling durante le interazioni con i clienti.
- Mantenimento della privacy e della riservatezza delle informazioni dei clienti.
- Utilizzo del diagramma aziendale di risoluzione dei problemi per valutare i problemi tecnici facendo leva sull'esperienza personale al fine di trovare soluzioni appropriate a ciascun caso.
- Archiviazione dei report sugli interventi svolti e della documentazione relativa alle interazioni con i clienti.
- Registrazione e aggiornamento dei dati anagrafici e dello storico acquisti dei

CONTATTI



B

clienti.

- Segnalazione di problemi ricorrenti o richieste insolite ai supervisori.
- Comunicazione ai dirigenti in caso di problemi ricorrenti riscontrati dai clienti.
- Formazione del personale sull'uso di software specifici per il servizio clienti, migliorando l'efficienza del team.
- Gestione delle chiamate telefoniche in arrivo e delle richieste dei clienti.
- Ricerca di informazioni e dati necessari per risolvere le richieste dei clienti.
- Assistenza alla clientela in merito a ordini effettuati, richieste di reso o rimborso e sostituzioni dei prodotti acquistati.
- Elaborazione di reclami dei clienti e implementazione di soluzioni tempestive per garantire la soddisfazione.
- Rispetto delle politiche aziendali e delle procedure operative standardizzate.
- Gestione di reclami e lamentele applicando le policy aziendali previste.
- Gestione delle chiamate in entrata per la risoluzione di problemi e fornire assistenza immediata.
- Proposta di un servizio di qualità con grande attenzione al cliente.
- Svolgimento delle attività prestando cura ai dettagli e garantendo precisione nell'esecuzione.
- Esecuzione di attività finalizzate al miglioramento personale e professionale.
- Gestione del carico di lavoro affidato mantenendo calma e equilibrio.
- Gestione del team affidato e assegnazione degli incarichi.
- Ricerca della soddisfazione del cliente attraverso un elevato livello di attenzione al servizio.
- Gestione delle attività assegnate in piena autonomia grazie alle competenze maturate.
- Proposta rapida di soluzioni ad imprevisti e problematiche nell'attività lavorativa.
- Esecuzione rapida e precisa delle attività assegnate.
- Ascolto attento di indicazioni e richieste, procedendo alla proposta di azioni mirate.
- Mantenimento dell'ordine e della pulizia della postazione di lavoro.
- Gestione di eventuali conflitti sul luogo di lavoro.
- Utilizzo di metodologie comunicative capaci di facilitare la relazione con i diversi interlocutori.
- Collaborazione con i colleghi nell'esecuzione delle attività assegnate.
- Organizzazione del lavoro e ottimizzazione delle tempistiche per diminuire le perdite di tempo.

■ **Deputato della Repubblica Italiana** Camera dei Deputati - Roma, RM
03/2013 - 10/2022

- Eletto alla Camera dei Deputati alle elezioni politiche del 2013 e del 2018 nella circoscrizione Calabria.
- Parlamentare della XVII e XVIII legislatura e membro della commissione agricoltura alla Camera dei Deputati dal 2013 al 2022.

L'attività politica svolta nella XVII e XVIII legislatura è possibile visionarla sul sito personale www.paoloparentela.it

■ **Operatore Call Center Out bound** Phonemedia Contact Center - WCCR - Catanzaro, CZ
01/2007 - 12/2011

- Vendita e promozione telefonica di prodotti
- Servizi (telemarketing)

- Caring - Per conto di Telecom Italia, SKY e Vodafone Italia.
- Conduzione professionale dei colloqui telefonici tramite utilizzo corretto degli script di vendita.
- Acquisizione di contratti utilizzando le tecniche di vendita e di negoziazione più indicate.
- Gestione degli appuntamenti della divisione commerciale e vendita.
- Servizio di assistenza all'utenza con informazioni contrattuali o commerciali.
- Conclusione del contratto, registrazione dell'ordine ricevuto e trasmissione al reparto commerciale.



ISTRUZIONE E FORMAZIONE

Attestato Addetto Call Center Inbound

HUMANGEST SPA - Forma.Temp - BDIRECTION SRL - Catanzaro, 06/2023

Attestato Formazione Contratti e bollette HC

HUMANGEST SPA - Forma.Temp - BDIRECTION SRL - Catanzaro, 03/2023

Il corso ha fornito le conoscenze teoriche e pratiche necessarie a ricoprire in modo efficace il ruolo, in linea con gli obiettivi e l'organizzazione aziendale. Due moduli sono stati dedicati rispettivamente ai diritti e doveri dei lavoratori temporanei ed all'illustrazione della normativa relativa a sicurezza e salute sul luogo di lavoro.

Attestato Di Partecipazione: Fare Impresa

Catanzaro, 05/2012

'Fare impresa' Fondazione Field (Regione Calabria) Corso sulla comunicazione relazionale, il mercato del lavoro, informatica avanzata e applicata, le risorse umane ed economiche, dinamiche del mercato del lavoro regionale, nozioni sulla green economy, business plan, business game, orientamento all'impresa, coaching aziendale, gestione d'impresa.

Attestato Di Partecipazione Al Corso Per Consulente Finanziario

Aurora Finanziaria S.p.A. - Catanzaro, 02/2005

Corsi di formazione in Strumenti di investimento, Tecniche di collocamento, Fideiussioni, Leasing, Mercato assicurazioni, Cauzioni, Azioni, Obbligazioni, Elementi di marketing, Venture capital, Mutui, Servizi private banking, Prestiti, Fondi di investimento, Finanziamenti, Diritto finanziario, Cessione V stipendio, Informatica di base, Credito al consumo, Scienza delle finanze, Diritto societario, Elementi di comunicazioni, Diritto commerciale.

Attestato Di Partecipazione

Aurora Finanziaria S.p.A. - Catanzaro, 04/2005

Corso I.F.A. di Formazione di Alta Specializzazione per Avviamento alla Professione di CONSULENTE FINANZIARIO - Top Seller Academy per 'Aurora Finanziaria S.p.A.' SunSeaGroup.

Attestato Di Partecipazione Al Corso Per Florovivaista

Agenzia di formazione della Regione Calabria - Catanzaro, 05/2005

Affrontate varie materie sul processo della coltivazione di piante e fiori, più nello specifico di fiori recisi, piante da vaso e alberi di medie e grandi dimensioni fino alla loro commercializzazione all'ingrosso e/o al dettaglio.

Diploma Di Ragioniere E Perito Commerciale

Istituto Statale Tecnico Commerciale - Catanzaro, 06/2003

Attestato di Partecipazione "IG students"

ITC Frà Luca Pacioli - Catanzaro, 01/2001

"IG students" in convenzione con il Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca e con il Patrocinio del Ministero degli Affari Esteri, del Ministero delle

Attività Produttive, del Ministero delle Politiche Comunitarie, della Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento Pari Opportunità e con il contributo del Fondo Sociale Europeo. La fondazione è membro della Commissione Nazionale Italiana per L'UNESCO e ha lo scopo di formare gli studenti che partecipano al programma consentendo loro di creare e di gestire un'impresa.

Attraverso il metodo del "learning by doing" e della peer education si sono acquisite le seguenti conoscenze, competenze e capacità:

Conoscenze generali sulla creazione e gestione d'impresa in particolare degli aspetti relativi a sicurezza e igiene nei luoghi di lavoro.

Conoscenze degli elementi che compongono una struttura organizzativa coerente con gli obiettivi di impresa.

Competenze di base sulla gestione delle attività aziendali attraverso la partecipazione in qualità di consulente alla realizzazione degli obiettivi d'impresa, alla promozione e la vendita del prodotto/servizio, in un'ottica di qualità e soddisfazione del cliente.

Capacità di lavorare in gruppo stando insieme in modo proficuo, di essere interdipendenti condividendo spazi e regole comuni, di integrarsi mettendo insieme conoscenze, capacità e competenze al fine di raggiungere il risultato.

Capacità di comunicare esprimendo il proprio pensiero in modo chiaro, sintetico ed efficace, sapendo soprattutto ascoltare con attenzione il punto di vista dell'interlocutore supportando l'IG students sugli aspetti strategici ed operativi.

Capacità di analisi individuando gli elementi di un problema, mettendoli in relazione e tracciando direzioni di azione.

Capacità di supportare la progettazione ed organizzazione delle attività d'Impresa prevedendo gli impegni e gli sviluppi futuri di lavoro, contribuendo a stabilire efficaci piani di azione per il conseguimento degli obiettivi prefissati.



CUSTOM

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

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

17/02/2026

Paolo Parentela