

Pessoal

- Endereço**
71 Cherry Court, Cox Row
SO53 5PD Southampton
- Número de telefone**
+351 961234567
- Email**
exemplos@cvmaker.pt

Interesses

- Eletrónica e Computadores

Aptidões

Microsoft Word	● ● ● ● ●
Software CRM	● ● ● ● ●
Microsoft Excel	● ● ● ● ●
Auto-controlo	● ● ● ● ●
Paciência	● ● ● ● ●
Ouvinte eficaz	● ● ● ● ●
Comunicação clara	● ● ● ● ●
Adaptabilidade	● ● ● ● ●

Representante-chave de apoio ao cliente com mais de 10 anos de experiência na indústria de seguros a curto prazo, ao serviço de clientes privados e empresariais. Sou um ouvinte altamente qualificado, eficaz e um comunicador claro, focado na resolução de conflitos e na resolução de dúvidas de clientes com urgência. As minhas capacidades organizacionais excepcionais permitem uma prestação de serviços de qualidade, mantendo o mais elevado nível de integridade para garantir a confiança e segurança tanto do cliente como da empresa. Todas as minhas certificações de seguros a curto prazo encontram-se atualizadas. Sou um líder de equipa competente que pode inspirar e ser inspirado pela mesma.

Experiência profissional

Coordenador de Apoio ao Cliente

Jul 2016 - Presente

Greenfield Insurance Services, Southampton

Responsável pela gestão do funcionamento quotidiano de uma equipa de 15 Consultores de Apoio ao Cliente ao serviço de clientes empresariais com as suas necessidades de seguros a curto prazo. Os deveres incluem -

- Resolver consultas escalonadas e falar com clientes exigentes
- Controlo dos rácios de entrada e saída de chamadas por consultor
- Realização de objetivos internos relacionados com pedidos encerrados e não resolvidos
- Acompanhamento de questões não resolvidas com um tempo de espera superior a 24 horas
- Repetição de gravações de chamadas sobre questões não resolvidas e reclamações de clientes
- Ligação com os membros da equipa para compreender e resolver problemas
- Ligação extensiva com as partes interessadas internas para resolver eficazmente os problemas
- Gerir a carteira de formação da equipa e assegurar que todos os membros recebem formação adequada
- Assegurar que todo o equipamento é mantido em condições de funcionamento
- Motivar, encorajar e apoiar os membros da equipa
- Proporcionar formação no local de trabalho, conforme necessário
- Preparação de relatórios diários, semanais e mensais para os quadros superiores
- Assistir a reuniões regulares de gestão para traçar o progresso e a visão
- Organização de horários de rotação de equipas, pedidos de licenças e absentismo

Assessor de Apoio ao Cliente

Out 2010 - Jul 2016

Higos Insurance Services, Southampton

Parte de uma equipa de conselheiros ao serviço de clientes de seguros pessoais de curto prazo. Os deveres incluem:

- Receber chamadas de entrada relacionadas com questões sobre políticas internas da empresa
- Guiar os clientes através de processos de reclamação
- Ajudar os clientes a navegar nos processos online
- Registo de todas as chamadas no sistema interno
- Consultas escalonadas que exigiram a contribuição de outros departamentos
- Acompanhamento de consultas escalonadas
- Fazer chamadas de saída para dar feedback
- Dar feedback de gestão sobre questões não resolvidas
- Atualização dos dados pessoais e bancários dos clientes
- Acompanhamento de políticas caducadas
- Realização de pedidos internos de restabelecimento de políticas
- Manutenção de toda a documentação em papel e arquivamento eletrónico
- Assistir regularmente a sessões de formação no local para melhorar as competências

Consultor de Apoio ao Cliente

Mar 2008 - Set 2010

Ageas Insurance, Southampton

Fui inicialmente nomeado como estagiário, e após seis meses, fui promovido a consultor, apoiando clientes empresariais com as suas necessidades de seguros a curto prazo. As minhas funções incluíam -

- Receber chamadas de entrada e fazer chamadas de saída
- Registo de chamadas no sistema interno

- Verificação de detalhes do cliente em documentos de política interna
 - Obtenção de faturas originais para os itens cobertos em cada apólice
 - Atualização do negócio do cliente e detalhes bancários
 - Escalonamento de questões ao coordenador de equipa
 - Manutenção de toda a documentação em papel e arquivo eletrónico
-

Conquistas

Atribuição do Prémio Anual de Excelência de Apoio ao Cliente Greenfield em 2019 e 2020.

Formação e Qualificações

Regulação e Ética dos Serviços Financeiros Fev 2017 - Ago 2017
Lowes Financial Academy

Certificado em Seguros - Nível 3 Jan 2015 - Dez 2015
Chartered Insurance Institute, Southampton

LM1

LM2

LM3

Ensino Secundário Jan 2004 - Nov 2007
Upper Shirley High School

GCSEs - incluindo Inglês, Ciências e Matemática

Referências

Jack Green - Diretor Geral Ageas Insurance

Mohammad Sayed - Coordenador Higos Insurance
Services

Hanna Nowak - Agente Sénior Greenfield Insurance
Services