



# MICHELA DELLA GATTA

 michela.dg@live.it

 3383361666

 Via Piave 46, 80023,  
Caivano, Napoli

 Categoria B

## PROFILO PROFESSIONALE

Professionista con alle spalle oltre 6 anni di esperienza nel commercio al dettaglio, sa occuparsi con precisione e massima attenzione delle attività di cassa grazie a capacità di ascolto, senso di responsabilità e spiccate doti organizzative e di gestione del tempo. È in grado di gestire con professionalità e cortesia ogni situazione, offrendo un servizio clienti di qualità impeccabile.

## CAPACITÀ E COMPETENZE

- Buone doti di calcolo e precisione
- Attitudine al lavoro di squadra
- Dimestichezza con strumenti informatici di base
- Uso delle casse digitali
- Propensione al contatto con il cliente
- Autonomia e affidabilità
- Capacità di risoluzione dei problemi
- Familiarità con l'uso dei POS
- Attenzione al dettaglio
- Doti comunicative
- Utilizzo del registratore di cassa
- Abilità di calcolo e precisione
- Procedure di gestione reclami, cambi e rimborsi

## ESPERIENZE LAVORATIVE E PROFESSIONALI

### F.Ili Morgese - Cassiera di supermercato

*Caserta, Caserta • 03/2016 - ad oggi*

- Apertura e chiusura della cassa e verifica della coincidenza dell'incasso con le vendite registrate.
- Ricezione dei pagamenti in contanti, tramite carte di credito, bancomat o altre forme di pagamento.
- Pulizia e manutenzione ordinaria della propria postazione di cassa.
- Presidio puntuale e veloce delle attività di cassa aiutando il cliente di modo da velocizzarne il passaggio.
- Registrazione dei dati anagrafici dei clienti per l'emissione di carte fedeltà con particolare attenzione agli adempimenti per la tutela della privacy.
- Gestione dei resi, dei rimborsi e dei reclami assicurando la soddisfazione del cliente.
- Aiuto al cliente nell'individuazione dei prodotti all'interno del supermercato.
- Supporto alla clientela nella richiesta di informazioni e illustrazione delle promozioni e delle raccolte punti in corso.
- Registrazione delle procedure di cambio moneta, di storno e di applicazione di scontistica ove richiesto.
- Controllo della corretta applicazione delle normative

- Spiccate doti comunicative e capacità di ascolto
- Rapidità e autonomia
- Ottima organizzazione

## ISTRUZIONE E FORMAZIONE

Isis Gaetano Filangieri

Frattamaggiore • 06/2015

**Diploma:** Ragioneria e perito commerciale

- su sicurezza, qualità e limitazioni di vendita.
- Controllo scontrini per sostituzione prodotti o aggiunta articoli in caso di errori del cliente.
- Caricamento dei prodotti, impostazione di listini e variazioni prezzo e gestione delle offerte.
- Gestione efficiente dei pagamenti tramite bancomat, carta credito, contanti, ticket e voucher.
- Svolgimento delle attività di apertura e chiusura cassa nel rispetto delle procedure aziendali.
- Assistenza clienti nella fase di pagamento con informazioni su prezzi e dettagli di prodotti e promozioni.
- Sostegno alla clientela nella localizzazione dei prodotti all'interno del punto vendita.
- Elaborazione accurata dei pagamenti in contanti, carte di credito, assegni e applicazioni per smartphone.
- Monitoraggio delle scadenze fiscali in relazione alle comunicazioni ricevute dal commercialista.

## LINGUE

Inglese: A2

Base

## HOBBY E INTERESSI

Lettura, Sport.

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

*Michela Della Latta*