

# Michela Elia

Via Arpaia 8, 80045, Pompei  
3929456291 | mi\_ky\_89@hotmail.it

## Obbiettivo

---

Professionista con esperienza pluriennale nel settore GDO in ruoli di Responsabile. Si distingue per l'ampio ventaglio di competenze multidisciplinari, ottime doti di comunicazione interpersonali e abilità di mentoring del personale, grazie alle quali sa instaurare relazioni significative e garantire un ambiente di lavoro dinamico e produttivo. Dimostra salda leadership, versatilità e capacità di ottimizzare costantemente i processi aziendali potenziando il workflow e l'efficienza organizzativa attraverso un atteggiamento propositivo e proattivo alla risoluzione di problematiche anche complesse. Laureanda in Scienze e Tecniche Psicologiche, con forte interesse per la comprensione del comportamento umano e dei processi cognitivi. Motivata, empatica e orientata all'ascolto, desidero sviluppare competenze nel supporto e nella relazione d'aiuto.

## Esperienza Professionale

---

- **Ap commerciale srl** Febbraio 2018 - Attuale  
Capo Cassiera
  - Posizionamento della merce sugli scaffali e riordino dei locali del punto vendita.
  - Pulizia dell'area di lavoro per garantire elevati standard di servizio e il gradimento della clientela.
  - Conteggio delle entrate di fine giornata e chiusura cassa.
  - Chiusura di cassa e controllo delle operazioni di competenza.
  - Copertura dei turni in caso di assenza dei colleghi.
  - Supporto al cliente per informazioni su prezzi e promozioni.
  - Formazione e affiancamento di nuovi colleghi.
  - Applicazioni delle procedure relative a resi e rimborsi.
  - Gestione dei clienti in coda, indirizzandoli alle casse disponibili e diminuendo i tempi di attesa.
  - Rilevazione e segnalazione di eventuali discrepanze o errori di prezzo, provvedendo a una rapida soluzione.
  - Gestione delle situazioni di conflitto con i clienti, cercando di risolvere eventuali problemi in modo professionale e tempestivo.
- **Ap commerciale casa** Novembre 2011 - Febbraio 2018  
Responsabile di punto vendita
  - Sviluppo di relazioni di fiducia con la clientela offrendo supporto e consulenza.
  - Applicazione delle direttive aziendali nella gestione del punto vendita.
  - Coordinamento dello staff di negozio, definizione di turni, ferie, permessi e obiettivi individuali.
  - Responsabilità del raggiungimento degli obiettivi di vendita e dello sviluppo del volume di affari.
  - Selezione formazione del personale nel pieno rispetto degli standard aziendali.
  - Motivazione del team dei collaboratori del negozio al fine di creare una squadra affiatata e performante.
  - Cura della customer satisfaction mostrando attenzione alle esigenze del cliente e professionalità nella gestione dei reclami.
  - Organizzazione del magazzino e riordino degli stock.
  - Attività di vendita e consulenza al cliente.
  - Gestione degli ordini e degli accordi coi fornitori, in base alle campagne di vendita e ai trend di mercato.
- **Auchan** Febbraio 2011 - Aprile 2011  
Cassiera di supermercato
- **Auchan** Luglio 2010 - Gennaio 2011  
Cassiera di supermercato (tirocinio)
  - Gestione autonoma del registratore di cassa, apertura, chiusura, cambio monete e scontrini.
  - Supporto ai clienti nella registrazione per tessere punti o iscrizioni a programmi fedeltà.
  - Verifica dell'età del cliente previa vendita di prodotti vietati ai minorenni.
  - Pesatura e pezzatura di prodotti sfusi.
  - Accoglienza della clientela e illustrazione delle promozioni in corso.
  - Collaborazione alla risoluzione di eventuali reclami o lamentele ricevute dai clienti.
  - Ricezione dei pagamenti in contanti, bancomat o carta di credito, ticket o coupon sia cartacei che elettronici.

## Formazione Scolastica

---

- **Università Mercatorum, Roma, Rm** 2028  
Laurea Triennale Scienze e tecniche psicologiche
- **E. Pascal, Pompei, Na** 2008

## **Abilità**

---

- Prestare attenzione ai dettagli
- Competenze organizzative
- Gestione del personale
- Capacità di multitasking
- Microsoft Windows
- Orientamento al servizio clienti
- Capacità comunicative
- Gestione dei turni
- E-mail e comunicazione elettronica
- Supervisione delle operazioni
- Gestione del denaro
- Fiducia in sé
- Abilità di problem-solving
- Adeguamento alle politiche aziendali
- Competenze in Internet

## **Interessi**

---

- Lettura
- Giardinaggio
- Cucina
- Allestimento eventi

## **Le Lingue**

---

- Italiano - Madrelingua
- Inglese - Base