



## CONTATTI

📍 Via di Portonaccio 184/C  
00159 ROMA



✉ TABACCHINO.16@LIBERO.IT

📅 08/10/1983

🏷 CATEGORIA B

## PROFILO PROFESSIONALE

Imprenditore dinamico e versatile con consolidata esperienza nella gestione di attività commerciali multisettoriali, tra cui tabaccheria, bar e cartoleria. Dotato di spiccate capacità organizzative, gestionali e relazionali, coordino ogni aspetto dell'impresa: dalla pianificazione strategica alla gestione operativa quotidiana, mantenendo sempre al centro la soddisfazione del cliente.

Esperto nella selezione e vendita di prodotti per fumatori, servizi Lottomatica e pagame bollettini, offro anche un servizio bar accogliente e funzionale, e una cartoleria ben fornita, capace di rispondere alle esigenze di studenti, professionisti e famiglie. Abituato a lavorare in contesti dinamici e ad affrontare con prontezza le sfide del mercato, sono costantemente orientato all'innovazione e al miglioramento continuo.

## CAPACITÀ E COMPETENZE

- Conoscenza dei prodotti
- Predisposizione al contatto con il pubblico

# FRANCESCA IANNONE

## ESPERIENZE LAVORATIVE E PROFESSIONALI

**Dipendente presso DATEL**, Via Stazione 43, Crotone, KR  
01/2002 - 01/2005

- Gestione chiamate inbound/outbound per assistenza clienti e promozione servizi TIM (mobile, fisso, fibra).
- Risoluzione di problematiche tecniche e amministrative.
- Attivazione di nuove offerte e aggiornamento anagrafica clienti.
- Utilizzo di CRM e software aziendali per la gestione delle richieste.
- Raggiungimento degli obiettivi di performance e soddisfazione cliente.

### Competenze acquisite:

- Comunicazione efficace e ascolto attivo.
- Capacità di lavorare sotto pressione e gestione dello stress.
- Orientamento al cliente e problem solving.
- Teamwork e autonomia operativa.

**Gestione Boutique** presso villaggio Baia Degli Dei, Loc. Le Castella, ISOLA DI CAPO RIZZUTO, KR  
01/04/2008 al 31/09/2008 e del 01/04/2009 - 31/09/2009

- Organizzazione dell'area vendita, assicurando la pulizia e l'ordine, oltre all'aggiornamento dell'esposizione dei prodotti.
- Assistenza ai clienti nel processo di scelta e acquisto dei prodotti, fornendo informazioni dettagliate.
- Operazioni di cassa, compreso l'apertura e la chiusura, la gestione delle transazioni e l'emissione di scontrini.
- Partecipazione a inventari periodici, collaborando nella verifica e nell'aggiornamento dello stock disponibile.
- Elaborazione di ordini online, inclusa la preparazione, l'imballaggio e la spedizione della merce ai clienti.
- Gestione dell'inventario, inclusa la ricezione, l'etichettatura e la sistemazione della merce in magazzino.
- Accoglienza al cliente all'interno del negozio proponendo prodotti e offerte in corso.
- Ricezione dei pagamenti sia in contante che tramite POS e sistemi di pagamento digitale.
- Allestimento delle vetrine, dei totem e degli espositori.
- Utilizzo di sistemi informatici per la gestione degli ordini e del magazzino.
- Assistenza ai clienti per l'ordine di prodotti mancanti in magazzino o per il ritiro di merce.
- Applicazione dei dispositivi antifurto sulla merce e verifica del loro corretto funzionamento.

**Imprenditore dell'Azienda Bar Tabacchi Cartoleria di Iannone Francesca**  
via Tommaso Campanella 6, ISOLA DI CAPO RIZZUTO, KR  
31/03/2012 ad oggi

- Gestione completa dell'attività commerciale multifunzionale (bar, tabaccheria e cartoleria)
- Amministrazione ordinaria e contabilità di base
- Coordinamento del personale e turni di lavoro
- Servizi Lottomatica, Sisal, bollettini, ricariche, spedizioni, valori bollati
- Vendita di prodotti per fumatori, articoli da regalo e materiale scolastico
- Organizzazione degli approvvigionamenti e rapporti con i fornitori
- Cura del cliente e fidelizzazione

### Competenze acquisite:

- Gestione d'impresa
- Problem solving e flessibilità operativa

- Tecniche di vendita assistita
- Uso del registratore di cassa
- Gestione cassa e pagamenti
- Attitudine commerciale
- Gestione reclami
- Disponibilità al lavoro su turni
- Doti comunicative e relazionali
- Aspetto curato e professionale
- Orientamento al cliente
- Uso di dispositivi antitaccheggio
- Utilizzo del sistema POS
- Vendita
- Gestione delle priorità
- Competenze di e-commerce
- Gestione del database
- Gestione dei reclami
- Esperienza nell'assistenza ai clienti
- Organizzazione e gestione
- Uso di scanner ottici
- Uso di palmari e tablet
- Capacità di organizzazione
- Principi di customer care
- Velocità
- Rispetto delle scadenze
- Competenze informatiche di base
- Gestione del magazzino
- Dinamismo e flessibilità

- Competenze relazionali e comunicative
- Capacità organizzative e amministrative
- Conoscenza dei sistemi POS, terminali Lottomatica/Sisal e registratori di cassa



## ISTRUZIONE E FORMAZIONE

### DIPLOMA

**ISTITUTO Superiore Sandro Pertini Indirizzo Contabile - CROTONE,**  
Valutazione 78/100 luglio 2001

### EIPAS EUROPIAN INFORMATICS PASSPORT livello B2

**CERTIPASS - Santaremo, 05/2023**

## LINGUE

**Italiano:** Madrelingua

**Inglese:** AT

Principiante

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

*Francesca Pannone*