



## CONTATTI

📍 Via pedemontana 10, 58011, Capalbio, GR

☎ 3275754268

✉ veronicacapitani99@libero.it

## PROFILO PROFESSIONALE

[Qualifica] con [numero] anni di esperienza nell'assistenza ai clienti e nella gestione efficiente e sicura dei pagamenti. Dimostra attitudine al lavoro di squadra e capacità di problem solving e sa comunicare efficacemente con i clienti sia in persona che per telefono con professionalità e tono cordiale. Cassiere determinato a raggiungere gli obiettivi prefissati, motivato a superare le aspettative e fornire un servizio eccezionale al fine di soddisfare le esigenze dei clienti.

Professionista intraprendente con comprovata capacità di incremento delle entrate aziendali e riduzione delle perdite nonché superamento degli obiettivi di vendita e produttività. Professionista cordiale, esperto nella presa in carico e nell'elaborazione degli ordini in ambienti di lavoro dinamici. Determinato, vivace e volenteroso di contribuire al lavoro del team, può contare su una vasta esperienza nell'uso dei registratori di cassa e nell'elaborazione di diverse tipologie di transazione.

## CAPACITÀ E COMPETENZE

- Uso professionale delle casse digitali
- Dimestichezza con strumenti informatici di base

# Veronica Capitani



## ESPERIENZE LAVORATIVE E PROFESSIONALI

▪ **Cassiera di supermercato** Punto Simply - Capalbio, GR  
06/2017 - 08/2021

- Aiuto al cliente nell'individuazione del posizionamento dei prodotti all'interno del supermercato in autonomia o coinvolgendo i colleghi incaricati
- Calcolo preciso dei resti nel caso di pagamenti in contanti, tenendo conto degli arrotondamenti per difetto o per eccesso imposti dalle direttive aziendali
- Pulizia e manutenzione ordinaria della propria postazione di cassa
- Registrazione delle procedure di cambio moneta, di storno e di applicazione di scontistica ove richiesto
- Presidio puntuale e veloce delle attività di cassa aiutando il cliente qualora necessario di modo da velocizzarne il passaggio
- Ricezione e registrazione dei pagamenti in contanti, tramite carte di credito, bancomat o altre forme di pagamento ed emissione dello scontrino
- Supporto alla clientela nella richiesta di informazioni e illustrazione delle promozioni e delle raccolte punti in corso
- Gestione efficiente dei pagamenti tramite bancomat, carta credito, contanti, ticket e voucher.
- Elaborazione dei pagamenti tramite POS, inclusi assegni, acquisti in contanti, carte di credito o rimborsi.
- Supporto alla clientela nel completamento degli acquisti, fornendo assistenza nella sottoscrizione a programmi fedeltà e nel reperire determinati articoli nel punto vendita, promuovendo la fidelizzazione e assicurandone la soddisfazione in merito ai servizi ricevuti.
- Gestione dei pagamenti in contanti, assegni e carte di credito con la massima precisione e accuratezza.
- Assistenza alla clientela nel localizzare prodotti specifici all'interno del punto vendita, rispondendo a domande e fornendo suggerimenti.

▪ **Cassiera di supermercato** Carrefour - Capalbio, GR  
07/2020 - 08/2020

- Aiuto al cliente nell'individuazione del posizionamento dei prodotti all'interno del supermercato in autonomia o coinvolgendo i colleghi incaricati
- Calcolo preciso dei resti nel caso di pagamenti in contanti, tenendo conto degli arrotondamenti per difetto o per eccesso imposti dalle direttive aziendali
- Registrazione delle procedure di cambio moneta, di storno e di applicazione di scontistica ove richiesto
- Pulizia e manutenzione ordinaria della propria postazione di cassa
- Conduzione autonoma dei processi di apertura e chiusura della cassa verificando a fine turno la coincidenza del totale dell'incasso effettuato con le vendite registrate
- Controllo della corretta applicazione delle normative riguardo la sicurezza, la qualità e le limitazioni di vendita
- Gestione dei resi, dei rimborsi e dei reclami assicurando la soddisfazione del cliente attraverso un alto livello qualitativo del servizio
- Presidio puntuale e veloce delle attività di cassa aiutando il cliente qualora necessario di modo da velocizzarne il passaggio
- Ricezione e registrazione dei pagamenti in contanti, tramite carte di credito, bancomat o altre forme di pagamento ed emissione dello scontrino

- Buone doti di calcolo e precisione
- Attitudine al lavoro di squadra
- Propensione al contatto con il cliente
- Capacità di risoluzione dei problemi
- Doti comunicative
- Familiarità con l'uso dei POS
- Attenzione al dettaglio
- Autonomia e affidabilità
- Attitudine commerciale
- Esperienza nella gestione della cassa
- Uso esperto del registratore di cassa e dei dispositivi di scanner
- Buona autonomia e velocità operativa
- Capacità di lavorare in ambienti dinamici
- Tecniche di allestimento scaffali e vetrine
- Ottima organizzazione e attenzione ai dettagli
- Conoscenza delle principali normative di settore
- Spiccate doti comunicative e capacità di ascolto
- Eccellente assistenza clienti
- Abilità di calcolo, velocità e precisione operativa
- Familiarità con le procedure di magazzino
- Buon uso del PC e dei principali software/gestionali
- Abilità negoziali
- Orientamento al cliente
- Basi di marketing
- Capacità organizzative e di pianificazione
- Doti comunicative e interpersonali
- Ottime doti relazionali e capacità di lavorare in team
- Norme giuridiche (Settore)
- Conoscenza delle norme giuridiche
- Elementi di economia politica ed economia aziendale
- Economia
- Principi di economia aziendale
- Nozioni di macro-economia
- Economia e marketing
- Basi di economia e finanza
- Elementi di economia aziendale

## LINGUE

Italiano: Madrelingua

- Supporto alla clientela nella richiesta di informazioni e illustrazione delle promozioni e delle raccolte punti in corso
- Attività di registrazione dei dati anagrafici dei clienti per l'emissione di carte fedeltà con particolare attenzione agli adempimenti per la tutela della privacy
- Caricamento dei prodotti, impostazione di listini e variazioni prezzo e gestione delle offerte.
- Svolgimento delle attività di apertura e chiusura cassa con massima precisione e nel rispetto delle procedure aziendali.
- Gestione efficiente dei pagamenti tramite bancomat, carta credito, contanti, ticket e voucher.
- Elaborazione dei pagamenti tramite POS, inclusi assegni, acquisti in contanti, carte di credito o rimborsi.
- Assistenza ai clienti nell'acquisto di articoli e suggerimento di accessori e prodotti aggiuntivi.
- Assistenza ai clienti nell'aggiornamento dell'anagrafica, nella sottoscrizione a nuovi servizi e nell'acquisto di articoli in offerta speciale.
- Rifornimento, posizionamento e organizzazione dei prodotti in corsie frontali per incentivarne la vendita.
- Supporto alla clientela nel completamento degli acquisti, fornendo assistenza nella sottoscrizione a programmi fedeltà e nel reperire determinati articoli nel punto vendita, promuovendo la fidelizzazione e assicurandone la soddisfazione in merito ai servizi ricevuti.
- Controllo dei documenti d'identità per stabilire l'età del cliente, rifiutando la vendita di alcol e tabacco ai minorenni.
- Formazione di nuovi membri del team nelle operazioni di cassa, nella gestione del magazzino e nel servizio clienti.
- Gestione dei pagamenti in contanti, assegni e carte di credito con la massima precisione e accuratezza.
- Assistenza alla clientela nel localizzare prodotti specifici all'interno del punto vendita, rispondendo a domande e fornendo suggerimenti.
- Ispezione di articoli per il rilevamento di eventuali danni e segnalazione del problema, assicurando ai clienti la restituzione o la sostituzione delle merci non vendibili.

### Cassiera di supermercato Punto Simply - Capalbio, GR 07/2019 - 08/2019

- Aiuto al cliente nell'individuazione del posizionamento dei prodotti all'interno del supermercato in autonomia o coinvolgendo i colleghi incaricati
- Calcolo preciso dei resti nel caso di pagamenti in contanti, tenendo conto degli arrotondamenti per difetto o per eccesso imposti dalle direttive aziendali
- Registrazione delle procedure di cambio moneta, di storno e di applicazione di scontistica ove richiesto
- Pulizia e manutenzione ordinaria della propria postazione di cassa
- Conduzione autonoma dei processi di apertura e chiusura della cassa verificando a fine turno la coincidenza del totale dell'incasso effettuato con le vendite registrate
- Controllo della corretta applicazione delle normative riguardo la sicurezza, la qualità e le limitazioni di vendita
- Gestione dei resi, dei rimborsi e dei reclami assicurando la soddisfazione del cliente attraverso un alto livello qualitativo del servizio
- Presidio puntuale e veloce delle attività di cassa aiutando il cliente qualora necessario di modo da velocizzarne il passaggio
- Ricezione e registrazione dei pagamenti in contanti, tramite carte di credito, bancomat o altre forme di pagamento ed emissione dello scontrino
- Supporto alla clientela nella richiesta di informazioni e illustrazione delle

Inglese:

B1

Intermedio

Francese:

B1

Intermedio

promozioni e delle raccolte punti in corso

- Attività di registrazione dei dati anagrafici dei clienti per l'emissione di carte fedeltà con particolare attenzione agli adempimenti per la tutela della privacy
- Affiancamento al cliente nell'utilizzo delle casse automatiche e supporto alla sicurezza nei controlli antitaccheggio
- Caricamento dei prodotti, impostazione di listini e variazioni prezzo e gestione delle offerte.
- Elaborazione dei pagamenti tramite POS, inclusi assegni, acquisti in contanti, carte di credito o rimborsi.
- Gestione efficiente dei pagamenti tramite bancomat, carta credito, contanti, ticket e voucher.
- Assistenza ai clienti nell'acquisto di articoli e suggerimento di accessori e prodotti aggiuntivi.
- Assistenza ai clienti nell'aggiornamento dell'anagrafica, nella sottoscrizione a nuovi servizi e nell'acquisto di articoli in offerta speciale.
- Revisione dei conti e risoluzione delle differenze tra le risultanze contabili e il saldo disponibile.
- Rifornimento, posizionamento e organizzazione dei prodotti in corsie frontali per incentivarne la vendita.
- Supporto alla clientela nel completamento degli acquisti, fornendo assistenza nella sottoscrizione a programmi fedeltà e nel reperire determinati articoli nel punto vendita, promuovendo la fidelizzazione e assicurandone la soddisfazione in merito ai servizi ricevuti.
- Ispezione di articoli per il rilevamento di eventuali danni e segnalazione del problema, assicurando ai clienti la restituzione o la sostituzione delle merci non vendibili.
- Gestione dei pagamenti in contanti, assegni e carte di credito con la massima precisione e accuratezza.
- Assistenza alla clientela nel localizzare prodotti specifici all'interno del punto vendita, rispondendo a domande e fornendo suggerimenti.

▪ **Cassiera di supermercato** Punto Simply - Capalbio , GR  
07/2018 - 08/2018

- Aiuto al cliente nell'individuazione del posizionamento dei prodotti all'interno del supermercato in autonomia o coinvolgendo i colleghi incaricati
- Calcolo preciso dei resti nel caso di pagamenti in contanti, tenendo conto degli arrotondamenti per difetto o per eccesso imposti dalle direttive aziendali
- Registrazione delle procedure di cambio moneta, di storno e di applicazione di scontistica ove richiesto
- Pulizia e manutenzione ordinaria della propria postazione di cassa
- Controllo della corretta applicazione delle normative riguardo la sicurezza, la qualità e le limitazioni di vendita
- Presidio puntuale e veloce delle attività di cassa aiutando il cliente qualora necessario di modo da velocizzarne il passaggio
- Ricezione e registrazione dei pagamenti in contanti, tramite carte di credito, bancomat o altre forme di pagamento ed emissione dello scontrino
- Supporto alla clientela nella richiesta di informazioni e illustrazione delle promozioni e delle raccolte punti in corso
- Svolgimento delle attività di apertura e chiusura cassa con massima precisione e nel rispetto delle procedure aziendali.
- Gestione efficiente dei pagamenti tramite bancomat, carta credito, contanti, ticket e voucher.
- Elaborazione dei pagamenti tramite POS, inclusi assegni, acquisti in contanti, carte di credito o rimborsi.
- Assistenza ai clienti nell'acquisto di articoli e suggerimento di accessori e

prodotti aggiuntivi.

- Rifornimento, posizionamento e organizzazione dei prodotti in corsie frontali per incentivarne la vendita.
- Supporto alla clientela nel completamento degli acquisti, fornendo assistenza nella sottoscrizione a programmi fedeltà e nel reperire determinati articoli nel punto vendita, promuovendo la fidelizzazione e assicurandone la soddisfazione in merito ai servizi ricevuti.
- Controllo dei documenti d'identità per stabilire l'età del cliente, rifiutando la vendita di alcol e tabacco ai minorenni.
- Gestione dei pagamenti in contanti, assegni e carte di credito con la massima precisione e accuratezza.
- Assistenza alla clientela nel localizzare prodotti specifici all'interno del punto vendita, rispondendo a domande e fornendo suggerimenti.

■ **Gelateria banconista Il Cinghiale golosone - Capa'bio, GR**  
04/2017 - 05/2017

- Interazione con i clienti durante l'annotazione degli ordini e promozione di un'immagine positiva per il business attraverso un eccellente servizio clienti.
- Raccolta dei rifiuti, pulizia delle macchie da versamento di liquidi e rimozione dei vassoi per mantenere pulite le aree destinate ai clienti.
- Mantenimento di elevati standard di servizio alla clientela anche durante i turni di lavoro più stressanti e le operazioni più impegnative.
- Monitoraggio delle attività dei clienti allo scopo di individuare rapidamente gli ospiti in uscita e pulire i tavoli per i clienti in arrivo.
- Comunicazione diretta con il cliente nella spiegazione dei dettagli del menù e fornendo assistenza diretta nel processo decisionale.
- Controllo dei rifornimenti della zona pranzo, comprese le tovaglie e l'argenteria e rifornimento in caso di scorte in esaurimento.
- Formazione di addetti alla preparazione dei panini, trasmettendo loro cura dei dettagli e impegno per la qualità.
- Trasporto in cucina di utensili, stoviglie e vassoi sporchi per consentirne la pulizia.
- Mantenimento di adeguati livelli di condimento e bevande nei distributori in modo da tenersi pronti a soddisfare tempestivamente le richieste dei clienti.
- Risposta alle domande degli ospiti fornendo le informazioni più accurate e aggiornate disponibili.
- Allestimento di segnali e cartelli pubblicitari su scaffali, banconi e tavoli.
- Assunzione, formazione e gestione di un team di [Numero] professionisti valutandone periodicamente le performance e implementando azioni correttive o premianti in base ai risultati evidenziati.
- Gestione esperta e consapevole delle relazioni professionali in situazioni caratterizzate da una forte presenza multiculturale.
- Collaborazione efficace e proattiva con colleghi e superiori, operando in piena sinergia con il team al raggiungimento degli obiettivi prefissati.
- Organizzazione impeccabile del lavoro e pianificazione anticipata delle attività al fine di assicurare il rispetto costante dei requisiti qualitativi, di tempo e budget.
- Controllo e aggiornamento dell'inventario, verifica periodica dello stato di approvvigionamento di [Prodotto] e inoltro di richieste d'acquisto a garanzia del livello di scorte necessario alla corretta operatività.
- Promozione di un dialogo propositivo, rispettoso e aperto al confronto in grado di tenere conto delle specificità dell'interlocutore sia che si tratti di colleghi, superiori o clienti.
- Ottima gestione del carico di lavoro e delle relazioni professionali, rispondendo con calma ed equilibrio anche alle situazioni lavorative più impegnative.



## ISTRUZIONE E FORMAZIONE

■ **laurea: scienze politiche e delle relazioni internazionali**

**Università degli Studi della Tuscia** - Viterbo, Prevista nel 12/2021

- Borsa di studio rilasciata da Ente Lazio per il secondo e terzo anno universitario

■ **Diploma: Amministrazione, finanza e marketing**

**ITCV, Fossombroni** - Grosseto, 07/2018

- Diploma di istituto tecnico commerciale, votazione 98/100

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

*Yusica Capitani*