

GAIA CELLINI

Nata a Firenze, 20/11/1975

Cell. 340/1534148

E-Mail gaia.cellini@hotmail.com

Luglio 2016 – corrente

LA-ON LAWYER – Belgio - Firenze

Reconciliation Officer –

- Lavoro, anche tramite telelavoro, per conto terzi, prendendomi cura dei loro conti da recuperare, utilizzando il nostro software (Lime) che assicura un follow-up meticoloso del recupero del credito;
- Mantengo sotto controllo I flussi di cassa attraverso recuperi efficienti e confrontando ogni settimana i file di avvenuto pagamento con il file di promessa di pagamento;
- Specializzata nella riconciliazioni contabili
- Adatto il pagamento in base alle esigenze del cliente rimanendo in linea con le policy aziendali
- Analizzo ogni singolo conto da recuperare
- Contatto i debitori per telefono o via e-mail per negoziare un piano di rimborso non più lungo di 6 mesi
- Provvedo all'invio di fatture o note di credito per i nostri clienti tramite Navision
- Garantisco la conformità con la politica di credito del cliente
-

Marzo 2014 – July 2016

Carlson Wagonlit Italia Srl

Account Meeting & Events – Firenze

- Garantivo la lavorazione accurata e tempestiva delle operazioni a pagamento tramite POS con carta di credito
- Gestivo lo scadenario pagamenti per i fornitori
- Verificavo le fatture ricevute
- Emettevo e controllavo i voucher di pagamento
- Collaboravo con i responsabili di altri dipartimenti di Finance per raggiungere gli obiettivi generali e gli obiettivi reparto.
- Emettevo fatture verso i clienti (AS400)
- Gestivo la corrispondenza da / per cliente - fornitore
- Garantivo la comunicazione tempestiva di tutte le informazioni finanziarie mensili
- Assistevo l'apertura di eventi e/o conferenze sul relativo sistema operativo
- Responsabile EFPIA - Federazione europea delle industrie e delle associazioni farmaceutiche - controllavo le attività per il nostro cliente per quanto riguarda i dettagli di singolo costo per ogni medico

Febbraio 2012 - Giugno 2013

Barclays Bank PLC Group Agenzie di Saronno e Milano

Customer Assistant

- - Garantivo l'attività operativa: controllavo processi di cassa e di addebito diretto dei pagamenti e prelievi
- - Impostavo e gestivo gli account dei clienti
- - Affrontavo le richieste e/o i reclami dei clienti
- - Promuovevo e vendevo prodotti finanziari e servizi ai clienti
- - Modificavo le informazioni dei conti dei clienti
- - Effettuavo attività di amministrazione generale, gestivo l'archivio interno della filiale, gestivo la posta in entrata ed inviavo lettere ai clienti
- - Contribuivo allo sviluppo commerciale della filiale, aiutavo i clienti con le richieste di prestiti e mutui, partecipavo attivamente al contatto di potenziali clienti
- - Fornivo un eccellente livello di servizio al cliente
- - Garantivo il funzionamento ininterrotto, secondo gli standard di sicurezza della Banca, anche in relazione all'ATM (Bancomat)

Dicembre 2009 – Febbraio 2012

Barclays Bank PLC Group Sede Centrale a Milano

Remedial Unit Manager

- Creatrice del Team di Remedial Unit: ho organizzato tutto il lavoro partendo da lettere di credito, l'elaborazione delle stesse, dalla tipologia di chiamata da effettuare al cliente, i template da utilizzare, report da compilare in relazione ai mutui ed ai prestiti personali, i processi da seguire,
- Valutavo e coordinavo le operazioni di rinegoziazione piani di rimborso.
- Riportavo direttamente al Credit Manager
- Assicuro il coordinamento delle attività dell'unità organizzativa e gestivo un team di 7 persone
- Monitoravo le prestazioni e la qualità del team
- Settimanalmente provvedevo a dare feedback e facevo coaching alle varie risorse in base alle loro necessità;
- Sviluppavo le attività correttive, volte a creare nuovi strumenti di recupero, confrontandomi settimanalmente con il Manager di Operation
- Controllavo i rating di credito dei clienti con le banche e le agenzie di riferimento del credito
- Decidevo se il cliente era meritevole di ulteriore credito, creavo le condizioni di credito idonee al cliente con cui trattavo e facevo in modo che il cliente pagasse nei termini
- Suggestivo azioni legali per recuperare i crediti ove necessario
- Effettuavo controlli adeguati e tempestivi sulle singole attività;
- Generavo la KPI (Key Performance Indicator) dell'attività svolta dalla squadra.

Marzo 2007 - Dicembre 2009

Barclaycard International – Dublino

Collection Specialist /Assistente Team Leader

- Supportavo il Team leader nella gestione e sviluppo delle risorse assegnate.
- Mensilmente effettuavo One to One con gli agenti identificando la materia di sviluppo e fissavo i nuovi obiettivi
- Contattavo i clienti, al fine di negoziare i pagamenti a 30-60-90 giorni.
- Gestivo le carte di credito terminate
- Ero Champions Policy: ero responsabile per la gestione delle policy di gruppo, che dovevo mettere a conoscenza del Dipartimento.
- Garantivo la conformità con la politica Aziendale e verificavo la qualità del lavoro svolto dalle singole risorse: Controllo delle chiamate e controllo dei memo lasciati in pratica;

- Monitoravo le previsioni giornaliere di chiamate in uscita verso i clienti attraverso sistema interno (Praxis)
- Monitoravo le chiamate in entrata da parte dei clienti attraverso il sistema interno (Simposio)
- Assicuro l'esecuzione di controlli adeguati e tempestivi sulle singole attività.
- Gestivo la KPI (Key performance Indicator) dell'attività svolta dal team

Gennaio 2006 – Gennaio 2007

CH&F Toscana Srl Scandicci -Firenze

Responsabile ufficio ordini

Settembre 2000 - Giugno 2005

S.I.R. sas - Firenze

Impiegata recupero crediti

Settembre 1994 - Febbraio 2000

Avv. Mariano Vulpitta - Firenze

Segretaria

Istruzione e Formazione

June 1997 Diploma Tecnico Turistico – Istituto Tecnico per il Turismo “Marco Polo” – Firenze -

January 2003 Certificazione corso IVA e Bilancio

Ottobre 2018 Iscrizione Università degli Studi di Firenze – Corso di Laurea di Economia Aziendale

Lingue Straniere (parlato e scritto)

Inglese: Buono

Spagnolo : Principiante

Francese: Principiante

Conoscenze Informatiche

- Pacchetto Office (Word, Excel, Power Point) – ottima conoscenza e utilizzo
- Conoscenza approfondita degli applicativi CEDACRI ed OCS, LIME e Navision

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi dell'art.13 Dlgs. 196/2003 e dell'art. 13 GDPR 679/16

Scandicci lì

In fede
Gaia Cellini