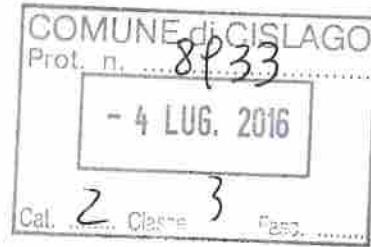


FORMATO EUROPEO
PER IL CURRICULUM
VITAE



INFORMAZIONI PERSONALI

Nome

CAMPANELLA MARZIA

Data di nascita

E-mail

ESPERIENZA LAVORATIVA

• Date (da – a)

- Nome e indirizzo del datore di lavoro
 - Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità

DAL 1989 AL 1994

KAMMI CALZATURE SARONNO

COMMessa-CASSIERA-SERVIZIO CLIENTI

Lavoro a stretto contatto con i dirigenti della società per identificare nuove opportunità commerciali e partecipazione regolare al processo di vendita. Abbinamento degli ordini di acquisto alle fatture e registrazione delle informazioni necessarie. Assistenza nella pianificazione e nella realizzazione di presentazioni del campionario e altri eventi promozionali nel punto vendita. Sviluppo organizzativo. Calcolo dei prezzi di vendita, degli acquisti totali ed elaborazione dei pagamenti. Accoglienza dei clienti e verifica delle loro esigenze. Mantenimento di record relativi alle vendite. Utilizzo del registratore di cassa. Rifornimento degli scaffali e delle forniture e organizzazione degli espositori. Assistenza ai clienti nella scelta di articoli che riflettano uno stile e una forma personale. Organizzazione di scaffali e ripiani per mantenere il negozio visivamente attraente. Amministrazione di tutte le procedure di apertura e di chiusura del punto vendita. Facilitazione di conteggi di inventario fisico mensili e trimestrali. Sviluppo di relazioni positive con i clienti attraverso l'accoglienza cordiale e il servizio eccellente. Spiegazione di informazioni sulla qualità, sul valore e sullo stile dei prodotti per influenzare le decisioni di acquisto dei clienti. Formazione e ruolo di addestratore alla pari per i nuovi addetti alle vendite. Rifornimento del magazzino ed elaborazione delle spedizioni per garantire la disponibilità del prodotto ai clienti.

• Date (da – a)

- Nome e indirizzo del datore di lavoro
 - Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità

DAL 1994 AL 1996

AUTOFFICINA ALFA ROMEO SARONNO

IMPIEGATA AMMINISTRATIVA – COMMERCIALE

Supervisione delle operazioni giornaliere dell'ufficio. Coordinazione di tutte le funzioni di reparto per un team composto da 10 dipendenti. Elaborazione dettagliata delle procedure amministrative e procedurali per incrementare l'accuratezza e l'efficienza. Verifica e registrazione delle scadenze per rispondere alle richieste quotidiane. Supervisione dell'inventario e degli acquisti degli articoli da ufficio. Coordinazione degli incontri con i manager degli altri reparti e punto di snodo principale tra il personale di vendita e ingegneristico. Creazione di database e fogli di calcolo per ottimizzare la gestione dell'inventario e la precisione delle rendicontazioni. Gestione della contabilità fornitori e clienti e delle buste paga. Punto di contatto con i vendori per ordinare e mantenere l'inventario degli articoli da ufficio. Programmazione e conferma degli appuntamenti dell'intero team di gestione. Esecuzione di attività legate alla contabilità clienti, tra cui la fatturazione, ricercando rimborsi, discrepanze e riconciliazioni. Standardizzazione del sistema di archiviazione del reparto per incrementarne l'efficienza.

- Date (da – a)

- Nome e indirizzo del datore di lavoro
 - Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità

DAL 1996 AL 1997

CONCESSIONARIA NISSAN SARONNO IMPIEGATA AMMINISTRATIVA-COMMERCIALE

Elaborazione di rapporti contabili efficaci riassumendo i dati della contabilità fornitori. Monitoraggio dei pagamenti dovuti dai clienti e contatti puntuali con i clienti con pagamenti scaduti. Codificazione della contabilità generale ed elaborazione del pagamento delle fatture dei vendori. Bilanciamento della contabilità generale mensile per registrare accuratamente le competenze di fine mese. Miglioramento del sistema di qualità della contabilità in preparazione a importanti verifiche. Coordinamento dei processi di approvazione di tutte le fatture di contabilità fornitori. Revisione di tutti i rapporti di spesa per l'accuratezza e la corretta indicazione delle spese. Supervisione dei processi di fatturazione, degli ordini di acquisto, dei rapporti di spesa, dei promemoria di credito e delle transazioni di pagamento. Mantenimento accurato di registri e pianificazioni di magazzino. Conduzione di inventari mensili, trimestrali e annuali delle scorte di magazzino. Coordinamento di iniziative di miglioramento del magazzino per far progredire l'efficienza operativa. Risoluzione di problemi di servizio in modo tempestivo, tra cui il coordinamento e l'elaborazione dei resi. Supervisione delle pratiche di immagazzinamento e deposito. Valutazione e riconfigurazione di sistemi per sostenere il servizio clienti e gli obiettivi operativi.

- Date (da – a)

- Nome e indirizzo del datore di lavoro
 - Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità

DAL 1997 AL 1999

CENTRO ASSISTENZA PHILIPS SARONNO IMPIEGATA AMMINISTRATIVA-COMMERCIALE

Risposta a una media di 300 chiamate al giorno, risolvendo le richieste e i problemi dei clienti e fornendo informazioni sui nuovi prodotti. Accoglienza dei clienti nel negozio per verificare le necessità e i bisogni della clientela. Descrizione del prodotto ai clienti e spiegazione accurata dei dettagli e delle modalità di cura della merce. Ottenimento della fiducia della direzione come responsabile delle chiavi, dell'apertura e della chiusura del negozio. Organizzazione di rapporti di vendita settimanali per il reparto vendite per monitorare la percentuale di successo dei prodotti. Assistenza cortese ai clienti di persona e al telefono. Comunicazioni con i vendori relative alla disponibilità di magazzino, ai cataloghi futuri e agli ordini speciali. Comunicazione efficace e supporto ai team di vendita, marketing e amministrativi su base giornaliera. Membro del team con funzioni di cassiera, commessa. Risoluzione delle questioni relative al prodotto e condivisione dei benefici delle nuove tecnologie. Ricerca e risoluzione delle richieste e delle lamentele dei clienti in modo empatico e puntuale. Punto di contatto principale tra i clienti, la direzione e il team di vendita. Mantenimento dell'organizzazione dei magazzini e del piano di produzione. Elaborazione ed emissione di ordini di pagamento ai clienti.

- Date (da – a)

- Nome e indirizzo del datore di lavoro
 - Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità

DAL 1999 AL 2015

CENTRO ASSISTENZA TELEFONIA MOBILE FULL SERVICE SARONNO TITOLARE

Ricerca di concorrenti del mercato e delle tendenze del settore per identificare nuovi prodotti e servizi potenziali. Direzione di attività di marketing mirate per introdurre nuovi prodotti e promuoverne la visibilità. Utilizzo di siti web di social media, per promuovere i servizi e monitorare i bisogni e le preferenze dei clienti. Gestione delle finanze aziendali. Gestione degli acquisti e delle vendite dei prodotti online attraverso siti di vendita esterni. Analisi dei requisiti dei clienti, creazione di un piano commerciale e implementazione di uno sviluppo strategico. Invio di nuovi ordini e richieste dei clienti e immissione manuale di dati in un database centralizzato. Coordinamento di ordini urgenti e di modifiche agli ordini. Risoluzione di problemi per clienti, magazzini e vettori. Ruolo di collegamento fra logistica, vettori e clienti. Monitoraggio delle spedizioni per garantire la consegna in tempo. Invio di e-mail a fornitori, vettori e clienti con aggiornamenti sulla spedizione. Formazione e assistenza agli altri responsabili del servizio clienti. Rispetto di tutte le linee guida relative alle chiamate dei clienti, inclusi i livelli di servizio, le tempistiche di gestione e la produttività. Risposta puntuale alle richieste e alle domande dei potenziali clienti. Aggiornamento degli ordini dei clienti dall'inizio alla fine in modo preciso e puntuale. Gestione del flusso di lavoro per superare gli obiettivi di qualità del servizio. Gestione del flusso di chiamate e risposta alle richieste di assistenza tecnica dei clienti. Risoluzione delle lamentele e delle questioni dei clienti utilizzando solide capacità orali e di negoziazione.

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

ISTITUTO TECNICO PER RAGIONIERI

CAPACITÀ E COMPETENZE PERSONALI

Acquisite nel corso della vita e della carriera ma non necessariamente riconosciute da certificati e diplomi ufficiali

MADRELINGUA
ALTRE LINGUA

Approccio incentrato sul servizio clienti. Conoscenza dei protocolli. Installazione dei dispositivi di connessione dati. Assistenza software telefonia mobile. Gestione clienti/fornitori. Gestione amministrativa. Gestione organizzativa. Gestione del personale. Gestione aziendale. Attenta ai dettagli. Solide capacità comunicative. Organizzata. Piena d'iniziativa. Determinata. Paziente. Fortemente motivata. Intraprendente.

ITALIANO
INGLESE

CAPACITÀ E COMPETENZE RELAZIONALI

Vivere e lavorare con altre persone, in ambiente multiculturale, occupando posti in cui la comunicazione è importante e in situazioni in cui è essenziale lavorare in squadra (ad es. cultura e sport), ecc.

Professionista motivata, con un approccio orientato all'assistenza dei clienti-fornitori. Con una spiccata propensione al risolvimento rapido delle problematiche dei clienti in modo rapido e preciso, riducendo i tempi di attesa e incrementando la produttività. Professionista affermata con più di 15 anni di esperienza maturata nel settore della telefonia mobile. Vaste conoscenze nel mondo del lavoro, organizzazione aziendale, gestione del personale, coordinatrice, gestione casse, gestione magazzini, organizzatrice di eventi. Affabile e cordiale, dedita alla risoluzione delle problematiche in maniera completa e puntuale.

Appassionata alla lettura di testi thriller e romanzi rosa.

Fondatrice di un gruppo, presente sui social, che collabora con privati per il sostegno di famiglie disagiate.

Dal 14 giugno 2016 incarico di Assessore al Progresso con deleghe per Cultura, Istruzione e Rapporti con le Associazioni.

CAPACITÀ E COMPETENZE TECNICHE

Con computer, attrezzature specifiche, macchinari, ecc.

CAPACITA' INFORMATICHE:

Office, Windows Xp-8-10, Internet, Android, Ios, Adobe Illustrator, Adobe Reader, Pdf Creator, Power Point, Apache Open-office, Publisher InDesign, Photoshop, Flash, Linux, Mac, VMWare,

PATENTE O PATENTI

PATENTE B

Autorizzo il trattamento dei dati personali contenuti nel mio curriculum vitae ai sensi dell' art. 13 del D. Lgs. 196/2003.

