

CURRICULUM VITAE

INFORMAZIONI PERSONALI

Nome	CIRO GIANPAOLO SCOGNAMIGLIO
Indirizzo	Via Montanara, 4 20019 Settimo Milanese (MI)
Telefono	3481568449
E-mail	Gianpaolo.scognamiglio@hotmail.com
Skype	Gianpaoloscognamiglio1978
Nazionalità	Italiana
Luogo e data di nascita	Milano
Stato Civile	Coniugato
Obbligo di Leva	Assolto

ESPERIENZA LAVORATIVA

Occupazione Attuale

Mia Pensione Srl

Tipo di impiego

Operation & Customer Service Manager

- Formazione interfunzionale 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.
- Assunzione della responsabilità relativa alla produttività del team e gestione del flusso di lavoro per raggiungere o superare gli obiettivi di qualità del servizio.
- Formazione del personale sulle procedure operative e sui servizi aziendali.
- Identificazione dei bisogni di sviluppo individuali e della formazione adeguata.
- Approfondimento di tutti gli incrementi critici inter-reparto per aumentare i tassi di fidelizzazione della clientela.
- Elaborazione e pubblicazione di metriche per misurare il successo dell'organizzazione relativo alla fornitura di un'assistenza clienti a livello globale.
- Gestione del flusso di lavoro per superare gli obiettivi di qualità del servizio.
- Supervisione di una forza vendite composta da 7 addetti.
- Supporto del team di vendita scrivendo proposte e stipulando contratti.
- Creazione e lancio di nuove strategie di marketing.
- Sviluppo di un programma completo di formazione per i nuovi addetti alle vendite.
- Pianificazione e direzione della formazione del personale e valutazione delle prestazioni
- Responsabilità della definizione delle procedure aziendali con elaborazione di tutta la documentazione e manualistica a corredo

11/2021 –
03/2023
Tipo di impiego

Giuffrè Francis Lefebvre

Customer Service & Telesales Coordinator

- Formazione interfunzionale 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.
- Assunzione della responsabilità relativa alla produttività del team e gestione del flusso di lavoro per raggiungere o superare gli obiettivi di qualità del servizio.
- Formazione del personale sulle procedure operative e sui servizi aziendali.
- Identificazione dei bisogni di sviluppo individuali e della formazione adeguata.
- Approfondimento di tutti gli incrementi critici inter-reparto per aumentare i tassi di fidelizzazione della clientela.
- Elaborazione e pubblicazione di metriche per misurare il successo dell'organizzazione relativo alla fornitura di un'assistenza clienti a livello globale.
- Gestione del flusso di lavoro per superare gli obiettivi di qualità del servizio.
- Supervisione di una forza vendite composta da 7 addetti.
- Supporto del team di vendita scrivendo proposte e stipulando contratti.
- Creazione e lancio di nuove strategie di marketing.
- Sviluppo di un programma completo di formazione per i nuovi addetti alle vendite.
- Aggiornamento costante sulle vendite e sulle promozioni in corso, sulle politiche relative ai pagamenti e agli scambi e sulle pratiche di sicurezza.
- Pianificazione e direzione della formazione del personale e valutazione delle prestazioni

08/2017 –
11/2021
Tipo di impiego

Duered srl

Sales & Customer Success Manager

- Gestione e Direzione del reparto Customer Service
- Formazione dell'area sales e customer service
- Gestione Top Client.
- Vice Supervisione aree warehouse and departures.
- Contatto diretto con fornitori (USA, UK, Korea, China)
- Formazione del personale sulle procedure operative e sui servizi aziendali.
- Gestione dell'intero flusso logistico/operativo del materiale di consumo, dall'ordine fino alla consegna al cliente finale (b2b)

10/2015 – 08/2017

Tipo di impiego

Consulcesi Sa –Balerna (Canton Ticino)

Contact & Customer Service Manager

- Formazione interfunzionale 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.
- Assunzione della responsabilità relativa alla produttività del team e gestione del flusso di lavoro per raggiungere o superare gli obiettivi di qualità del servizio.
- Facilitazione delle comunicazioni inter-reparto per fornire un supporto ai clienti efficace.
- Programmazione dei turni del personale per coprire gli orari di punta e di calma del servizio clienti.
- Formazione del personale sulle procedure operative e sui servizi aziendali.
- Fornitura di feedback accurati, specifici e puntuali per i responsabili del servizio clienti.
- Identificazione dei bisogni di sviluppo individuali e della formazione adeguata.
- Risoluzione delle questioni relative agli strumenti, ai servizi e alle consegne rilevate dai rapporti statistici.
- Elaborazione e pubblicazione di metriche per misurare il successo dell'organizzazione relativo alla fornitura di un'assistenza clienti a livello globale.
- Gestione del flusso di lavoro per superare gli obiettivi di qualità del servizio.
- Iniziazione delle migliorie alle operazioni per ottimizzare la produttività generale del call center.
- Supervisione dei dipendenti del call center per garantire il raggiungimento degli obiettivi di soddisfazione dei clienti.
- Sviluppo di tutti i controlli e delle metriche di processo nella gestione quotidiana del call center.
- Preparazione dei rapporti e delle comunicazioni per la direzione senior e i clienti.
- Conduzione di revisioni sulle prestazioni su tutti gli addetti all'assistenza clienti per ridurre i tempi di risoluzione e incrementare le percentuali di soddisfazione dei clienti.
- Analisi del volume di chiamate e del tempo medio di chiamate per monitorare le prestazioni e la produttività degli addetti all'assistenza clienti.

01/2014 – 10/2015

Tipo di impiego

CWS-Boco SpA - Lacchiarella

Telesales & Customer Care Manager

- Formazione interfunzionale 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.
- Assunzione della responsabilità relativa alla produttività del team e gestione del flusso di lavoro per raggiungere o superare gli obiettivi di qualità del servizio.
- Formazione del personale sulle procedure operative e sui servizi aziendali.
- Identificazione dei bisogni di sviluppo individuali e della formazione adeguata.
- Approfondimento di tutti gli incrementi critici inter-reparto per aumentare i tassi di fidelizzazione della clientela.
- Elaborazione e pubblicazione di metriche per misurare il successo dell'organizzazione relativo alla fornitura di un'assistenza clienti a livello globale.

- Gestione del flusso di lavoro per superare gli obiettivi di qualità del servizio.
- Supervisione di una forza vendite composta da 7 addetti.
- Supporto del team di vendita scrivendo proposte e stipulando contratti.
- Creazione e lancio di nuove strategie di marketing.
- Sviluppo di un programma completo di formazione per i nuovi addetti alle vendite.
- Aggiornamento costante sulle vendite e sulle promozioni in corso, sulle politiche relative ai pagamenti e agli scambi e sulle pratiche di sicurezza.
- Pianificazione e direzione della formazione del personale e valutazione delle prestazioni

08/2010 – 12/2013

Tipo di impiego

QVC Italia SpA - Brugherio

Order Entry & Loyalty Manager

- Gestione del call center dall'avvio allo stato di completa operatività
- Identificazione dei bisogni di sviluppo individuali e della formazione adeguata.
- Approfondimento di tutti gli incrementi critici inter-reparto per aumentare i tassi di fidelizzazione della clientela.
- Punto di contatto efficace tra i clienti e i reparti interni.
- Consultazione con il personale responsabile degli acquisti per determinare la richiesta prevista di prodotti e servizi.
- Avvio di ricerche di mercato e analisi dei risultati.
- Analisi degli sviluppi commerciali e monitoraggio delle tendenze del mercato.
- Collaborazione con il team di comunicazione per stimolare la promozione interna di programmi, iniziative, principi guida e missione dell'azienda.
- Creazione di cooperazioni efficaci con il personale tecnico, di marketing, commerciale e dell'assistenza clienti.

07/2003 – 07/2010

Tipo di impiego

Sky Italia Srl - Milano

Team Leader Contact Center

- Analisi del volume di chiamate e del tempo medio di chiamate per monitorare le prestazioni e la produttività degli addetti all'assistenza clienti.
- Valutazione dei rapporti sulla clientela su base mensile.
- Raccolta e verifica di tutte le informazioni sui clienti necessarie per gli scopi di monitoraggio.
- Padronanza dei sistemi e dei database di gestione del servizio clienti.
- Raggiungimento o superamento degli standard di servizio e di qualità in ogni periodo di revisione.

02/2002 – 06/2003

Tipo di impiego

Omnia Network SpA

Operatore Contact Center

- Gestione delle chiamate dei clienti in modo efficiente ed efficace in un call center complesso, frenetico e stimolante.
- Gestione efficace di un elevato volume di chiamate in entrata e in uscita dei clienti.
- Indirizzamento e risoluzione delle lamentele dei clienti relative ai prodotti in modo empatico e professionale.
- Documentazione, ricerca e risoluzione accurata delle questioni di assistenza ai clienti.

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

A.F. 1997/1998 QUALIFICA POST DIPLOMA "ESPERTI IN COMUNICAZIONE E OFFICE AUTOMATION"
C.A.P.A.C. 2 - Milano

A.S. 1992/1997 DIPLOMA DI MATURITA' CLASSICA
Liceo Classico Ginnasio Clemente Rebora - Rho

COMPETENZE LINGUISTICHE

ITALIANO	Madrelingua
FRANCESE	Ottima conoscenza scritto e parlato
INGLESE	Conoscenza scolastica scritto e parlato (Attualmente iscritto a corso intensivo per il conseguimento di certificazione europea)

COMPETENZE INFORMATICHE

- OTTIMA CONOSCENZA
 - Microsoft Office
 - Applicativi di navigazione internet
 - Xilema
 - Siebel, Salesforce, Gymnasium IBMS, Bcom
 - Vis, Phoenix, IBMS
 - Call Tracking, Reitek, Gui2phone, Avaya
 - Citrix Program Monitor
- BUONA CONOSCENZA
 - Lotus
 - Access
 - Corel Draw
 - PS8

Ciro Gianpaolo Scognamiglio

Ai sensi della vigente normativa (D.lgs. 196/03), autorizzo il trattamento dei miei dati personali