

INFORMAZIONI PERSONALI

**BERTINI FRANCESCA**

📍 Via Montecanepino, 12 62018 Potenza Picena (MC)

☎ +39 329 4910173

✉ Bertini.francesca6@gmail.com

Data di nascita 08/02/1978 | Nazionalità ITALIANA

POSIZIONE RICOPERTA

EXPORT SALES DEPARTMENT – GESTIONE DELL'ATTIVITA' DI FRONT OFFICE E BACK OFFICEESPERIENZA
PROFESSIONALE

DA FEBBRAIO 2006 AD OGGI

FRATELLI GUZZINI S.P.A.– Recanati (MC)

azienda italiana produttrice di articoli di design per la tavola, la cucina e l'arredo in materiale plastico pregiato

PRINCIPALI MANSIONI E
RESPONSABILITA'

VENDITA:

- Vendita tramite eventi fieristici (Ambiente-Francoforte, Trendset-Monaco di Baviera, Maison Objet-Parigi). Accoglienza dei clienti già noti, presentazione delle gamme prodotto nuove e quelle delle stagioni precedenti. Valutazione del canale di vendita e conseguente informativa sulle condizioni commerciali in base al paese di provenienza, della tipologia di mercato dove posizionare i prodotti. Acquisizione di ordini.
- Vendita a distanza Invio cataloghi elettronici tramite email e cataloghi cartacei per posta a clienti, agenti, distributori in base alle esigenze commerciali.

GESTIONE BACK OFFICE:

- Inserimento ordini nel sistema operativo aziendale, gestione dall'invio in magazzino per la preparazione fino alla loro evasione, in base alle condizioni commerciali precedentemente registrate nella scheda anagrafica del cliente.
- Gestione reclami: valutazione del danno dell'articolo in collaborazione con l'ufficio qualità per risolvere il problema tramite sostituzione o accredito al cliente.
- Sollecito ai clienti in caso di insoluti.

GESTIONE CLIENTELA:

- Continua assistenza e supporto ai clienti: dalla fase pre vendita a quella post vendita. Invio cataloghi e listini, liste di merce stock per eventuali promozioni mirate grazie in base al paese, alla tipologia di mercato e all'interesse.

ASSISTENZA EXPORT AREA MANAGER

- Preparazione offerte commerciali, listini personalizzati
- Supporto logistico e commerciale per i seguenti paesi: Germania, Austria, Svizzera, Irlanda, Inghilterra, Sud e Centro America, Africa, Grecia, Cipro, Malta, Croazia, Slovenia, Serbia, Montenegro, Albania, Bulgaria, Russia, Estonia, Lettonia, Lituania, Polonia, Romania, Ucraina, Kazakistan, Uzbekistan, Kirghizistan, Georgia, Armenia, Egitto, Messico.

DA NOVEMBRE 2003 A
FEBBRAIO 2006

FERNANDA BAIOTTO – Potenza Picena (MC)
settore lavorazione del legno e produzione di panche e sgabelli per pianoforti)

PRINCIPALI MANSIONI E
RESPONSABILITA'

VENDITA:

- Vendita tramite eventi fieristici (Musikmesse-Francoforte). Accoglienza dei clienti già noti, presentazione delle gamme prodotte nuove e quelle delle stagioni precedenti. Valutazione del canale di vendita e conseguente informativa sulle condizioni commerciali in base al paese di provenienza, della tipologia di mercato dove posizionare i prodotti. Acquisizione degli ordini.

GESTIONE BACK OFFICE:

- Inserimento ordini nel sistema operativo aziendale, gestione dall'invio in magazzino per la preparazione fino alla loro evasione, in base alle condizioni commerciali precedentemente registrate nella scheda anagrafica del cliente.
- Gestione reclami: valutazione del danno dell'articolo in collaborazione con l'ufficio qualità per risolvere il problema tramite sostituzione o accredito al cliente.
- Sollecito ai clienti in caso di insoluti

GESTIONE CLIENTELA:

- Continua assistenza e supporto ai clienti: dalla fase pre vendita a quella post vendita. Invio cataloghi e listini, liste di merce stock per eventuali promozioni mirate grazie in base al paese, alla tipologia di mercato e all'interesse.

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

2014	Corso di formazione "Mobile, web e didattica tablet, smartphone, apps, web in un contesto pedagogico e didattico" presso Anitel - Associazione Nazionale Insegnanti Tutor e-learning.
2011-2013	Master universitario biennale di primo livello in e-learning presso l'Università della Tuscia di Viterbo.
2011	Corso di aggiornamento professionale La Scuola del Libro.0 presso l'Università degli Studi Carlo Bo di Urbino.
1997-2003	Laurea in Lingue e Letterature Straniere conseguita presso l'Università degli Studi di Macerata con votazione 107/100. Discussione della tesi: "Die Legende von Paul und Paula: Plenzdorf tra film e romanzo".
2001-2002	Borsa di studio Progetto Erasmus presso la "Friedrich Schiller Universität" di Jena (Germania).
1992-1997	Diploma di Liceo Linguistico presso l'Istituto Don Bosco di Macerata con voto 54/60.

COMPETENZE PERSONALI

Lingua madre ITALIANA

Altre lingue

	COMPRESIONE		PARLATO		PRODUZIONE SCRITTA
	Ascolto	Lettura	Interazione	Produzione orale	
INGLESE	B2	C2	C1	C1	C2

	LAUREA				
TEDESCO	C1	C1	C1	C1	C1
	GOETHE ZERTIFIKAT B2				
FRANCESE	B2	B2	B2	B2	B2

Competenze comunicative Ho una buona competenza comunicativa grazie al costante contatto con clienti , agenti, distributori da diverse zone del mono. Sono abitua tata a rapportarmi giornalmente con culture e nazionalità diverse.

Competenze organizzative e gestionali Sono convinta che una delle principali caratteristiche nella gestione clienti sia il problem solving, ovvero saper risolvere qualsiasi problema mantenendo un certo distacco e allo stesso tempo chiedere aiuto ai colleghi se lo si ritiene opportuno. Lo scopo è rendere soddisfatto il cliente e fidelizzarlo. Inoltre è un ottimo esercizio per imparare e applicare un metodo a qualsiasi tipo di lavoro.

Competenze informatiche Buona padronanza degli strumenti del pacchetto Office (elaboratore di testi, foglio elettronico, software di presentazione). Ottima conoscenza del sistema operativo Alnus.

Altre competenze Ho un'ottima capacità relazionale e di lavorare in gruppo, perché è grazie alle diversità degli individui e conseguenti punti di vista e approccio diversi si può raggiungere gli obiettivi prefissati. So adeguarmi in ogni luogo e situazione grazie ad una forte capacità di adattamento. La mia esperienza all'estero e gli anni dell' università hanno contribuito al raggiungimento dell'indipendenza e alla capacità di cavarmela in circostanze diverse.

Patente di guida Patente B

ULTERIORI INFORMAZIONI

Dati personali Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali".