

Marzia Pedrinazzi

Persönliche Daten

Name Marzia Pedrinazzi
Anschrift 85540 Haar bei München
E-Mail marzia.pedrinazzi@outlook.de
Mobil 0049 1725238511
geb. 12. März 1990

Berufliche Laufbahn

Februar 2022 - heute Yfood GmbH
Customer Support Manager
Beantwortung von Kundenanfragen (hauptsächlich B2C, vereinzelt B2B) per Telefon, E-Mail, Facebook in verschiedenen Sprachen
- Bearbeitung von Bestellungen, Retouren und Reklamationen
- Zahlungskontrolle
- Div. Backoffice Aufgaben
- Head of Global (zuständig für Anfragen von Online-Shops Global, Holland, Polen)+ DACH und UK

Mai 2020 - November 2021 Mime et moi GmbH
Customer Service Manager
- Beantwortung von Kundenanfragen (hauptsächlich B2C, vereinzelt B2B) per Telefon, E-Mail, Instagram und Facebook in verschiedenen Sprachen
- Bearbeitung von Bestellungen, Retouren und Reklamationen
- Anlegen und Bearbeiten neuer Artikel in Shopware
- Bearbeitung von DHL-Anfragen und Erstellung von Nachforschungsaufträgen
- Erstellen und Aufbereitung von Rechnungen und Gutschriften, Kassenberichte
- Bearbeitung von Neukundenanfragen
- Bearbeitung von Kundenbestellungen
- Showroomtermine, Beratung vor Ort
- Dokumentation und Datenpflege
- Div. Backoffice Aufgaben

- Oktober 2019 - März 2020 Sardegna GmbH
Touristikfachkraft - Verkauf
- Beratung der Kunden (vor, während, nach der Reise)
 - Zusammenstellung von individuellen Reisekomponenten (Ferienhaus, Transfers, Flug, Fähre, Mietwagen)
 - Vertragskontrolle, Buchungen, Verkaufssteuerung, Rechnungsstellung
 - Büroarbeiten
 - Optimierung der Produkte und Serviceleistung sowie Aufbau und Pflege nachhaltiger Beziehungen zu den Kunden
- März 2018 - September 2019 Media Concept Bürobedarf GmbH
Customer Service Agent und Übersetzerin
- CRM von italienischen, englischen und deutschen Kunden
 - Schriftliche und telefonische Beantwortung von Kundenanfragen zu Produkten, Lieferungen, Preisen oder Verfügbarkeit der Ware
 - Prüfung und Freigabe von Reklamationen
 - Übersetzungen von Marketingaktionen, Homepage und Mailingaktionen deutsch/italienisch
- Oktober 2017 - März 2018 Beo GmbH
Projektmanagerin für Übersetzungen
- Übersetzungsprojekten: Auftragsannahme, Vorbereitung, Disposition-Preisverhandlungen mit externen Lieferanten, Projektüberwachung
 - Organisation von Qualitätssicherungsmaßnahmen
 - Angebotswesen, Kalkulation, Rechnungsstellung
 - Administrative Tätigkeiten
 - Kundenberatung und -Betreuung (Englisch, Italienisch, Deutsch)

Ausbildung

- November 2022 - Juni 2023 SSIT Pescara
Master in traduzione settoriale DE>IT
Note: 100/110
- September 2019 - Oktober 2022 Ludwig Maximilian Universität München
Master of Arts in Italienstudien
Note: 1,85
- September 2009 - April 2013 Universität Pavia (Italien)
Bachelor of Arts in Fremdsprachen und Literaturen
Note: 99/110

Kenntnisse & Fähigkeiten

- Sprachen
- Deutsch: Fließend
 - Englisch: Fließend
 - Italienisch: Muttersprache
 - Polnisch: Grundkenntnisse
 - Russisch: Grundkenntnisse
 - Spanisch: Fließend

PC-Kenntnisse DATEV
Excel
Microsoft Office
Outlook
Word
Netsuite
SAP
Shopify
Shopware
Zendesk
Trados
AntConc