

# VALERIA ALFIA PROIETTO

RIVIONI 12, BRANZI, 24010

3492892411

valeproietto79@hotmail.it

## Istruzione

### **Lingue, 2003**

Università degli studi di Catania — Catania

Laurea con lode

Vincitore di borsa di studio: Socrates/Erasmus ottobre 2000 - Aprile 2001

Specializzazione in: Italiano Scritto C.I.S Corso di italiano Scritto 2001-2002

### **Diploma di Maturità Scientifica, specializzazione linguistica, 1998**

Liceo Scientifico "Leonardo" — Giarre

Voto 52/60

---

## Esperienza maturata

**Insegnante Sostegno e lingua francese presso l'Ist. Comprensivo "L. Angelini" di Almenno S.B. -**  
Ottobre 2018 - attuale

**Ufficio Acquisti SMIGROUP - settore metalmeccanico** Ottobre 2017 - Ottobre 2018

Responsabile degli acquisti relativi ai pezzi di montaggio di macchine di imballaggio, soffiatrici, riempitrici. I settori a me dedicati sono stati quelli pneumatico, elettrico, centraline colla, viteria laddove avviavo delle trattative relative al prezzo, rinnovavo i contratti, collaboravo con ufficio tecnico, reparti specifici, magazzino, responsabili commerciali.

### **Service and Sales Executive**

Mar 2017 — Ottobre 2017

**EFFEGI SERVICE GROUP** — Bergamo

Da più di 10 anni, Effegi Service Group è un'azienda outsourcer che si occupa di fornire i migliori servizi di assistenza tecnica e meccanica ai produttori di linee complete di imbottigliamento, confezionamento e ad aziende leader nel settore dell'automotive.

In questo contesto sono responsabile della gestione dei clienti già acquisiti ma anche delle strategie di vendita dei servizi a potenziali nuovi clienti.

Analizzo il mercato, contatto i clienti, fisso appuntamento e gestisco la trattativa.

Sebbene sia inserita all'interno di questa azienda da soli quattro mesi, grazie alla mia capacità di adattamento, alla flessibilità, alla mia positività, alla voglia di imparare con entusiasmo e determinazione ho già concluso due trattative con due importanti aziende leader nei settori sopra citati ottenendo un risultato al di sopra del target che mi ero data.

Grazie anche alla mia capacità di problem solving, alla mia formazione e alle esperienze maturate nel tempo, mi sono occupata di mettere in pratica strategie di Customer Recovery ottenendo di nuovo la fiducia del cliente e riallacciando il rapporto di collaborazione.

**CSR Customer Service Representative**

Ago 2016 — Feb 2017

**HERTZ ITALIANA SRL** — Bergamo

Società leader nel settore dell'autonoleggio.

Presidio delle attività di customer care: cura delle relazioni con i clienti; gestione e analisi dei

reclami fornendo adeguato supporto ai singoli casi per il recupero dei clienti. Gestione delle

transazioni e dei contratti di noleggio, inclusa la vendita dei servizi aggiuntivi (pacchetti assicurativi, pieno carburante, seconde guide, dispositivi auto come GPS, ecc) al fine di aumentare il fatturato su ogni singola transazione.

Ho raggiunto tutti i target assegnati relativi alla vendita dei servizi addizionali, al Net Promoter Score e alla staff courtesy, KPI di questa azienda, ottenendo premi ed incentivi economici per gli importanti risultati conseguiti.

Premio/Incentivo extra come "Miglior Venditore Italia" [Ottobre/Novembre/Dicembre 2016 - Gennaio 2017]

#### **FRONTLINE SALES COORDINATOR ITALY**

Feb 2013 – Set 2015

**HERTZ ITALIANA SRL – ITALIA**

Sono stata responsabile dello sviluppo delle strategie di vendita e di customer service sul territorio nazionale, definendo le azioni e gli strumenti più idonei per la crescita del fatturato aziendale. Ho collaborato con il Manager del Network delle agenzie mandatarie con attività di training al field e coaching on the job al fine di standardizzare il processo di approccio al cliente e migliorare il livello di servizio offerto.

Predispono analisi e report relativi alle aree di competenza, traducendo i risultati in insights profondi e guidelines operative (SOP), in linea con le esigenze aziendali in modo da ottimizzare le vendite dei servizi e la redditività. La posizione prevedeva frequenti trasferte sul territorio nazionale: ho iniziato con la Region North (locations di Bergamo, Linate, Malpensa, Venezia, Verona e Torino) coprendo poi l'intero territorio nazionale e individuando possibili aree di miglioramento per l'incremento del fatturato.

In questo biennio, inoltre, ho partecipato al Lighthouse European Project, operando come Navigator presso tre locations low performers corporate dell'area romana. Sono stata inserita all'interno di un team specializzato in customer experience, composto dai migliori airport managers di Hertz Italia (Napoli, Catania e Pisa).

Ho diretto, in qualità di trainer ufficiale, il progetto per la condivisione delle nuove best practices di Service e Customer Recovery, organizzando da Aprile a Giugno 2013 circa 42 sessioni nell'intera country.

Grazie al mio contributo ho favorito la sinergia tra il Field e l'Operation Service Management, ottenendo un notevole livello di continuous improvement nella vendita dei servizi addizionali, un miglioramento del valore di NPS e del grado di customer satisfaction, raggiungendo il target di revenue per Opportunity day stabilito dal Business Plan europeo.

Ho realizzato performance molto apprezzate dai colleghi e dai superiori, avviando un vero e proprio processo di cultural change all'interno dell'organizzazione, ma soprattutto ho aiutato lo staff di CSR permanent ad uscire dalla loro comfort zone e a maturare nuove esperienze attraverso un cambio totale del loro mindset.

#### **CSR Customer Service Representative**

Ott 2009 – Gen 2013

**HERTZ ITALIANA SRL – Bergamo**

Presidio delle attività di customer care (lavoro part time, contemporaneamente insegnavo anche alla scuola statale): Cura delle relazioni con i clienti, gestione e analisi dei reclami, gestione delle transazioni e dei contratti di noleggio, inclusa la vendita dei servizi addizionali al fine di aumentare il fatturato su ogni singola transazione.

#### **INSEGNANTE LINGUA INGLESE E FRANCESE**

Dic 2007 – Giu 2010

**SCUOLE SECONDARIE STATALI DI PRIMO E SECONDO GRADO – Provincia di Bergamo**

Incarichi annuali presso :

ISTITUTO COMPRENSIVO DI VALNEGRA - SCUOLA MEDIA DI BRANZI (insegnante di lingua francese)

- SETTEMBRE 2009 - GIUGNO 2010

ITIS PALEOCAPA DI BERGAMO - (insegnante di lingua inglese) - APRILE - GIUGNO 2009

ISTITUTO "S. RIVA" SI SARNICO - (insegnante di lingua francese) - OTTOBRE 2008 - GIUGNO 2009

IPSSAR SAN PELLEGRINO TERME - (insegnante di francese) - DICEMBRE 2007 - GIUGNO 2008

Attività di docenza in lingua Inglese e Francese, definendo modalità di insegnamento volte a favorire la motivazione all'apprendimento degli studenti.

**DA LUGLIO AD AGOSTO 2009: TUTOR "LANGUAGE TEAM" Agenzia di viaggi specializzata nel settore vacanze studio all'estero.**

Docente e Tutor di lingua Inglese per due gruppi di studenti di scuola superiore nell'ambito di due viaggi studio a Londra e a Los Angeles. Sviluppo di efficaci strategie per la vendita dei servizi dell'agenzia, contribuendo in modo significativo alla crescita dei ricavi e delle provvigioni.

**Responsabile Ufficio booking**

Mar 2005 — Dic 2007

**HOLIDAY MALTA TOUR OPERATOR** — Catania

TO ufficiale della compagnia aerea Air Malta, Holiday Malta era in quegli anni tra i principali Tour Operators specializzati nella vendita di pacchetti vacanze in varie nazioni europee, in particolare verso l'arcipelago maltese.

Mi sono occupata di gestione e coordinamento dell'ufficio di booking gruppi per le destinazioni di Malta, Inghilterra, Portogallo, Germania e Austria. Collaboravo con l'ufficio Marketing per la creazione di brochures stagionali, itinerari di viaggi religiosi, pacchetti offerte per studenti e viaggi di istruzione. Mi occupavo inoltre del customer service e dei contatti con i fornitori (hotel, guide turistiche, aziende di trasporti) al fine di garantire ai clienti i migliori servizi. Definizione di piani incentive, organizzazione di congressi, soggiorni benessere e viaggi per organizzazioni Cral. Sviluppo di preventivi personalizzati e assistenza ai gruppi nel corso del soggiorno.

**STAGISTA AMMINISTRAZIONE E CUSTOMER SERVICE**

Set 2004 — Dic 2004

**AMBASCIATA ITALIANA DI MALTA** — La Valletta

Stage post -universitario MAE/CRUI presso l'Ambasciata Italiana di Malta, offrendo supporto nella gestione dell'amministrazione interna dell'istituto: contabilità, contatti con il pubblico, servizi informativi, organizzazione di manifestazioni culturali ed eventi ufficiali presso l'Ambasciata Italiana.

**VOLONTARIO SERVIZIO CIVILE INTERNAZIONALE**

Nov 2003 — Nov 2004

**BORMLA LOCAL COUNCIL** — MALTA

Svolgimento di traduzioni (Inglese-Italiano), organizzazione di corsi di italiano per bambini maltesi e di incontri culturali sulla società europea

## **Certificazioni**

---

**Marzo 2017: Attestato di partecipazione al corso "DREAMS"** organizzato dall'azienda Golden Group Sviluppo Imprese e tenuto dal formatore coach dott. Davide Malaguti

**Febbraio 2016: Lean Six Sigma Yellow Belt Certificate** (certificazione online della durata di 40 ore con esame finale che ha come obiettivo una migliore comprensione e il miglioramento

dei processi aziendali attraverso gli strumenti base del sistema Six Sigma e la metodologia DMAIC).

**Luglio 2015: Attestato di Partecipazione al Full day seminar "I 10 comandamenti +1 della vendita"** organizzato dall'azienda *Golden Group Sviluppo Imprese* e tenuto dal guru americano delle vendite Jeffrey Gitomer.

**Maggio 2015: certificate of Completion "Coaching for Sale with SBS and GROW model" (modulo 1 e 2)** rilasciato dalla società inglese XEROX Consultant specializzata in Formazione delle risorse umane.

**Lug./Ago. 1997: FIRST CERTIFICATE** (Lev. Distinction) - Trinity College

## Capacità tecniche

---

### Capacità

Buona conoscenza ed utilizzo del PC, dei sistemi operativi Windows, dei programmi Excel, Word e Power Point

## Capacità linguistiche

---

Fluente: Inglese e Francese (scritto e parlato)

## Informazioni aggiuntive

---

Ho maturato una consolidata esperienza lavorativa a partire dal novembre 2003, quindi subito dopo la laurea, inserendomi in diversi contesti, ottenendo ottimi risultati ma soprattutto lavorando sempre con grande entusiasmo ed umiltà.

Sicuramente l'esperienza più formativa e quella dove mi sono più riconosciuta è stata quella di Front Line Sales Coordinator in Hertz laddove ho sviluppato la mia leadership, nonché notevoli competenze nell'ambito delle strategie commerciali, della gestione delle persone e dei clienti e delle azioni di selling proposition, volte al miglioramento delle performance e al conseguimento del desiderato posizionamento competitivo dell'azienda.

Sono sicuramente una persona dinamica, credo tanto nella formazione personale e professionale, investo su me stessa al fine di migliorarmi e dare sempre di più un miglior contributo all'interno del contesto in cui mi inserisco.

Possiedo una forte propensione alla gestione delle risorse umane per la creazione di team coesi ed orientati al raggiungimento dei target ed una spiccata attitudine relazionale che mi permette di stabilire rapporti caratterizzati da empatia e fiducia. Ecco perché il mio sogno è quello di inserirmi ancora all'interno del campo della formazione, del coaching e del training. Solare e positiva, motivata e motivatrice, intraprendente e piena di energia, esecutiva ma anche creativa. Adoro organizzare sorprese e veder la gente attorno a me stupirsi e sorridere. Sono mamma di due adorabili bambini, mi diverto con loro e non smetto mai di crescere ed imparare grazie a loro.

Infine, NEVER GIVE UP è il mantra che da sempre mi accompagna e mai mi abbandonerà.

Autorizzo il trattamento dei dati personali ai sensi del D.lgs. 196 del 30 giugno 2003

VALERIA PROIETTO

