

CURRICULUM VITAE



INFORMAZIONI PERSONALI

Nome e Cognome Emanuele PIERANDREI
Indirizzo Via Salvo D'Acquisto, 12 – 00013 Fonte Nuova (RM)
Telefono +39069058166
Cellulare +393381795226
E-mail emanuelepierandrei@gmail.com
Facebook <http://facebook.com/emanuele.pierandrei>
Skype emanuelepierandrei
Linkedin <http://it.linkedin.com/pub/emanuele-pierandrei/18/859/32a>
Nazionalità Italiana
Luogo e Data di nascita Ancona (AN) il 04/05/1967
Stato civile Coniugato con figli

ESPERIENZA LAVORATIVA

Dal 01-05-2008 ad oggi
GENERATION CALL (Società per la consulenza aziendale) -
Consulente per la formazione di Assistenti e Team Leader e la
selezione degli operatori outbound in call center di medie/grandi
dimensioni; gestione della struttura operativa, pianificazione dei
turni, gestione del servizio in tempo reale, controllo delle prestazioni
e analisi numerica, monitoraggio qualità e coaching. Elaborazione
script commerciali sia procedurali che sequenziali. Progettazione e
realizzazione di servizi di CRM e Contact Center, campagne di direct
marketing, Customer care. Implementazione del Telemarketing in
Funnel di acquisizione Clienti provenienti da sistemi di Lead
generation on line.

Dal 01-07-2020 ad 31-05-2021

EASY DIGITAL GROUP S.r.l. - Società leader nel settore delle telecomunicazioni, innovazione digitale e sicurezza sia digitale che fisica, con l'incarico di Temporary manager per la progettazione e implementazione del Contact Center in house area risorse umane, con iniziale analisi e monitoraggio dell'andamento della Lead Generation per l'implementazione della fase di booking da funnel, sviluppo di campagne di "drive to store" per i negozi WIND3/VODAFONE del gruppo e elaborazione dei KPI e delle redemption obiettivo; sviluppo dei modelli e delle procedure di approccio telefonico e sviluppo del Customer Care commerciale in crossselling e upselling; elaborazione di piani formativi per le figure di Commerciale Telefonico, Team Leader e operatori di Customer Care e selezione del personale.

Dal 01-12-2018 al 30-03-2019

BIOLASER S.r.l. – Società operante nel settore dell'epilazione laser e del Beauty con la mansione di Responsabile di progetto.- Progettazione e implementazione del Contact Center in house, con iniziale analisi e monitoraggio dell'andamento della Lead Generation per l'implementazione della fase di booking da funnel, sviluppo Agenda appuntamenti per i 26 centri sul territorio nazionale e elaborazione dei KPI e delle redemption obiettivo; sviluppo dei modelli e delle procedure di approccio telefonico e sviluppo del Customer Care commerciale in crossselling e upselling; elaborazione di piani formativi per le figure di Commerciale Telefonico, Team Leader e operatori di Customer Care e selezione del personale

Dal 01-10-2017 al 30-11-2018

VERISURE ITALIA S.r.l. – Responsabile di progetto - Telesales – Gestione e sviluppo del reparto Telesales inserito all'interno del Contact Center direzionale. Raccolta e analisi dei feedback della rete commerciale, Teleselling. Analisi, Elaborazione e stesura delle procedure di reparto e relativa implementazione. Efficientamento delle procedure in Quality e Telesales esistenti. Selezione e formazione del personale in Telesales con elaborazione dei piani formativi. Identificazione e elaborazione dei KPI e relativa pianificazione delle risorse e delle procedure al fine del raggiungimento degli stessi. Reportistica e analisi numerica dei dati acquisiti finalizzata allo sviluppo di specifiche campagne di Teleselling e successiva attuazione.

Dal 01-12-2014 al 31-07-2015

PROACTIVITY Sh.p.k. – Responsabile di progetto - Progettazione e realizzazione del Web Contact Center interno per l'utilizzo di sistemi e procedure di CRM, legato allo sviluppo, alla vendita e all'assistenza clienti per le Imprese Italiane operanti in mercati esteri. Supporto alle Aziende per il posizionamento nel Web e per lo sviluppo della Customer Experience, attraverso l'uso del Web Marketing e dei Web Contact Center, su commesse Telecom, Fastweb e Green Network.

Dal 30-09-2013 al 01-12-2014

CAPITAL S.p.a - Responsabile di progetto CRM con l'incarico di sviluppare il sistema CRM per le società del gruppo. In particolare per le società VIAGGIARE S.p.a. (settore viaggi e turismo), ICM S.p.a. (settore assicurativo), CAPITAL S.p.a (settore finanza e servizi finanziari) è stato sviluppato su piattaforma MICROSOFT DYNAMICS CRM il Contact center per l'attività di Customer care, sviluppo clientela, marketing e ecommerce. L'incarico prevede lo studio e l'implementazione delle procedure di back office e front office, selezione e formazione degli operatori e dello staff, organizzazione delle risorse umane, sviluppo delle attività e gestione del sistema informatico, oltre alle attività di telemarketing, teleselling, email marketing e web marketing.

Dal 01-03-2013 al 30/09/2013

ALEMA COMUNICAZIONI S.r.l. - Consulente esterno per lo start up di un call center outbound di medie dimensioni situato in Roma con l'incarico di progettazione del call center e gestione della produzione in fase iniziale di start up su campagne di telemarketing e teleselling Vodafone, Telecom, Fastweb

Dal 30-09-2012 al 28-02-2013

GM VOICE Sh.p.k - Consulente esterno per lo start up di un call center di medie dimensioni situato in Vlore - Albania, con l'incarico di organizzare la struttura interna e creare le procedure per il recruiting, la formazione e la gestione delle risorse. Sviluppo e formazione delle risorse umane e gestione della produzione in fase iniziale di start up su campagne di telemarketing e teleselling Vodafone, Eni, Teletu.

Dal 31-10-2011 al 30-09-2012

IDS Sh.p.k - Consulente esterno presso la sede di Valona (Albania) in supporto allo Start up del call center su campagna BT e Sorgenia, sia come responsabile formazione e selezione telesellers e staff, sia come coordinatore per la pianificazione dell'attività e definizione delle responsabilità di gestione, delle strategie gestionali e della struttura operativa, dell'ottimizzazione delle risorse e delle postazioni, con relativo dimensionamento di servizi amministrativi e tecnici e collocazione risorse. Pianificazione del Budget/Obiettivi di costo.

Dal 30-09-2010 al 31-10-2011

XL WORLD EUROPE S.p.a - Call Center Manager presso la sede di Valona (Albania) Coordinamento e gestione del personale della sede operativa, con conseguente responsabilità, di individuazione, insieme alla funzione HR, delle risorse da inserire nel proprio staff tecnico/commerciale e costruzione degli opportuni piani formativi; redazione dei budget e reports periodici sulle attività svolte; gestione

e sviluppo della clientela; coordinamento e monitoraggio delle attività in un'ottica di miglioramento qualitativo, della redditività e delle performance delle commesse Teletu, Infostrada, Telecom, Lavazza

Selezione e formazione dei Telesellers Junior, Senior, Team Leader e Supervisor.

Definizione e organizzazione dello staff e delle procedure di Back Office in supporto alle Campagne e all'attività del call center.

Definizione dei piani di incentivazione e degli Obiettivi di produzione quantitativa e qualitativa.

Gestione dei rapporti con le Committenti e con i Partners subappaltanti.

Dal 01-07-2010 ad 30-09-2010

CREDIT2CASH - Settore phone collection per start-up BNL-PARIBAS, con mansione di responsabile di commessa, selezione, formazione e organizzazione team, reportistica e gestione committente, politiche di staffing, analisi indici di performance e statistiche, definizione dei Service Level Agreement.

30-09-2009 al 30-06-2010

EXSERVICE S.r.l. - Commessa WIND/INFOSTRADA in start-up mansione di Team Leader dal 01-03-2010 al 30-06-2010 – Commessa SKY dal 01-10-2009 al 01-03-2010

31-12-2007 al 30-09-2009

BANCA MEDIOLANUM - Intermediario finanziario con mansione di responsabile di campagna per la gestione e formazione tecnico/commerciale di un gruppo di Telesellers e Team Leaders finalizzato alla vendita di prodotti finanziari; gestione e coordinamento staff e monitoraggio dell'attività con sviluppo reportistica.

01-04-2004 al 31-12-2007

Socio lavoratore della PUNTOGUIDA S.r.l., in qualità di responsabile dei servizi assicurativi e in qualità di commerciale per la promozione dei servizi erogati dalla suddetta società.

30-06-1995 al 01-04-2004

Compagnie di Assicurazioni varie – Agente generale, Sub Agente di assicurazioni e team manager.

30-06-1994 al 30-06-1995

PRICOA VITA S.p.A. – Compagnia di assicurazioni operante nel ramo vita – Responsabile Clienti e Team Leader call center

30-06-1992 al 30-06-1994

IS ITALSERVICE S.p.A. – sviluppo e progettazione di apparecchiature per l'uso di carte a microchip e assistenza tecnica per sistemi informatici – Responsabile commerciale

ISTRUZIONE E FORMAZIONE	<p>30-06-1990 al 30-06-1992 POLARING S.r.l. – distribuzione e vendita di apparecchiature medicali e sistemi per la digitalizzazione di immagini – Responsabile tecnico-commerciale presso strutture sanitarie, privati e distributori di prodotti medicali.</p> <p>Maturità' Scientifica conseguita presso il Liceo Scientifico Statale “G. Galilei “di Terni nel 1986.</p> <p>Attestato di idoneità ad Agente di commercio per l'iscrizione all'Albo conseguito presso la CCIA di Terni nel 1991.</p> <p>Iscrizione al Registro unico degli Intermediari di Assicurazione nella Sezione A per titoli equipollenti.</p> <p>Corsi di formazione manageriale sulle tecniche di comunicazione e sulla gestione di collaboratori e gruppi di lavoro, Programmazione Neuro Linguistica.</p> <p>Corsi di formazione manageriali per selezione, formazione e gestione del personale.</p> <p>Esame di Stato con superamento della prova scritta e orale per iscrizione all’Albo dei Promotori Finanziari</p>
CAPACITÀ E COMPETENZE PERSONALI	<p><i>Prima lingua</i> <i>Altre lingue</i> <i>Capacità e competenze relazionali</i></p> <p>Ottima conoscenza della lingua italiana parlata e scritta, Madrelingua Buona conoscenza della lingua inglese parlata (B2) e scritta (B2) Vice Allenatore della squadra di pallavolo femminile C. Battisti di Terni</p> <p>Segretario dell'Associazione sportiva e culturale Fly & Fly di Roma (associazione sportiva per la divulgazione e la pratica del Fly Fishing)</p> <p>Attività di Team Manager per gruppi di collaboratori commerciali e attività' di formatore in aula e in affiancamento on-job.</p> <p><i>Capacità e competenze organizzative</i></p> <p>Organizzazione eventi sportivi e culturali. Organizzazione campi di addestramento militare.</p>

	<p>Coordinamento, organizzazione e amministrazione di Team di collaboratori in reti commerciali per campagne di vendita e marketing coordinando, analizzando e ideando progetti e definendo le varie strategie da attuare in base agli obiettivi di redditività Aziendali.</p> <p>Organizzazione ed erogazione corsi su tecniche di vendita telefonica, comunicazione, comunicazione non verbale e tecniche motivazionali per Team commerciali, PNL. Problem solving. Gestione e superamento delle obiezioni finalizzate alla vendita, creazione di script di vendita e di pubblicità per l'esposizione telefonica di servizi e/o prodotti ai clienti.</p> <p>Selezione, gestione, formazione e motivazione di operatori telefonici, tutor e supervisori.</p> <p>Capacità di sviluppare e mettere in pratica piani aziendali per il raggiungimento degli obiettivi di redditività. Project management</p>
<i>Capacità e competenze tecniche</i>	<p>Ottima conoscenza del Sistema operativo Windows e relativi applicativi, quali MS Word, MS Excel, MS Powerpoint, MS Outlook, Openoffice e applicativi per la computer grafica. VICIDIAL, applicativi proprietari per la gestione del Call Center, sistemi integrati di CRM Microsoft Dynamics, SIEBEL Oracle. Email marketing , Web designer, Web Marketing</p> <p>Ottima conoscenza degli applicativi per la navigazione e la comunicazione in Internet.</p>
<i>Patente o patenti</i>	<p>Patente B</p>
<i>Altre capacità e competenze</i>	<p>Servizio militare assolto negli anni 1988/1990 con il ruolo di Ufficiale di Artiglieria e assegnato ai servizi logistici con le mansioni di organizzazione del servizio manutenzione mezzi, movimentazione veicoli e organizzazione campi di addestramento.</p>
ULTERIORI INFORMAZIONI	
<i>Hobby</i>	<p>Micologia, lettura, musica, psicologia.</p>
<i>Sport praticati</i>	<p>Pesca a mosca, trekking, Tenkara</p>
<i>Attività di Volontariato</i>	<p>Attività di Volontariato nel gruppo delle Guardie Giurate Volontarie del Comune di Fonte Nuova in supporto alla Polizia Locale e Protezione Civile per attività di controllo e sicurezza del territorio</p>

**ASPETTATIVE DI
LAVORO E DI
CARRIERA**

*Disponibilità agli
spostamenti*

Disponibile a viaggiare sia in Italia che all'Estero

Sede di Lavoro

Lazio, Albania, Romania, Europa

Aspettative

Possibilità di lavorare in ambienti in cui la crescita professionale sia costante, ed in cui sia importante la capacità di relazione interpersonale, l'attività di gruppo, la capacità di problem solving e la capacità di gestione di organizzazioni strutturate.

Possibilità di poter lavorare in strutture multinazionali dove poter mettere a frutto le mie esperienze e capacità manageriali.

Ai sensi Artt. 10 e 13 della legge ex-675/96, vi autorizzo al trattamento e trasferimento dei miei dati personali alle Aziende interessate alla mia professionalità. Ai sensi D.P.R. 403/98 autocertifico quanto dichiarato nel presente C.V.

