



ELENA NONNA

3385066544

elena.nonna1@gmail.com

STRADA BOBBIO 70, 27058, VOGHERA, pv

Patente di guida: B

PROFILO PROFESSIONALE

Competenze comunicative :facilita' di espressione- dianamicita' e ottima predisposizione a lavorare in team- Buona empatia ad entrare in contatto con il pubblico

Competenze organizzative e gestionali: Capacita' a lavorare in situazioni di stress, legate soprattutto con il pubblico e disponibilita' ad occupare ruoli diversi dal mio. Flessibilita' ad orari

CAPACITÀ E COMPETENZE

- Procedure di front e back office
- Capacità di gestione commerciale
- Tecniche di comunicazione commerciale
- Ottimo uso PC e pacchetto Office

DATI PERSONALI

nata a Voghera il 16/11/1967

ESPERIENZE LAVORATIVE E PROFESSIONALI

11/2013 - ad oggi

LUCAFFE' SRL | CARPENEDOLO, BRESCIA

Impiegata back /front office commerciale estero

- Preparazione di preventivi e proposte di contratto definendo prezzi e scontistiche in base alle direttive aziendali.
- Inserimento e archiviazione dei dati di clienti, fornitori e ordinazioni di acquisto e vendita tramite l'uso di software gestionali.
- Gestione di tutte le attività di back office contribuendo al raggiungimento degli obiettivi di team.
- Gestione autonoma di tutte le attività operative legate alla vendita dalla preparazione dell'offerta sino alla consegna presso il cliente.
- Supporto alla rete commerciali nella ricerca di nuovi contatti.
- Supervisione degli addetti alla preparazione degli ordini ai fini di garantire il rispetto delle procedure e degli standard di qualità.
- Attenzione al miglioramento continuo ai fini di garantire all'azienda i migliori risultati in termini di obiettivi e performance.
- Pianificazione di viaggi e trasferte di lavoro sul territorio italiano e internazionale per la visita di saloni, meeting ed eventi fieristici.
- Gestione delle attività di back e front office anche in lingua straniera.
- Gestione della relazione con il cliente dal primo contatto sino alla customizzazione dei servizi.
- Monitoraggio periodico, mensile, trimestrale e annuale, dei volumi di vendita realizzati e/o degli appuntamenti conclusi con successo con eventuale elaborazione di report finali.

06/2013 - 10/2013

OTTOLINA SPA | milano, MI

impiegata front office commerciale

- Pianificazione e ottimizzazione del lavoro in un'ottica di sviluppo del business e di potenziamento delle performance di vendita.
- Analisi dei risultati ottenuti dalla rete di vendita e definizione di reportistica a supporto.
- Gestione dei contratti di lavoro e di collaborazione con i fornitori.
- Supervisione dei contenuti di marketing, di immagini, video, e-mail e altro materiale promozionale durante la fase preparatoria.
- Risoluzione dei conflitti con clienti di alto profilo al fine di consolidare le relazioni professionali e aumentare la base di clienti di ritorno.

05/2010 - 04/2013

lucaffè' srl | CARPENEDOLO, BS
impiegata commerciale front office

- Inserimento e archiviazione dei dati di clienti, fornitori e ordinazioni di acquisto e vendita tramite l'uso di software gestionali.
- Presa in carico di reclami fornendo supporto e assistenza ai fini di garantire la risoluzione del problema e la soddisfazione del cliente.
- Preparazione di preventivi e proposte di contratto definendo prezzi e sconti in base alle direttive aziendali.
- Supporto alla rete commerciali nella ricerca di nuovi contatti.
- Analisi e reportistica sull'andamento delle vendite.
- Gestione delle attività di back e front office anche in lingua straniera.

01/2002 - 03/2010

TENDA EUROPA | voghera, pv
Impiegata commerciale e amministrativa

- Creazione di solide relazioni professionali con clienti e fornitori.
- Gestione delle attività di elaborazione dei pagamenti, di fatturazione e recupero crediti.
- Gestione dei pagamenti e delle informazioni sui saldi in sospeso.
- Elaborazione dei pagamenti per telefono e di persona, con particolare attenzione all'efficienza e alla precisione delle operazioni.
- Creazione di un sistema di archiviazione più efficiente, a garanzia della sicurezza dei dati dei clienti.
- Elaborazione dei pagamenti delle fatture e registrazione delle relative informazioni nel database.

03/1999 - 12/2001

GROEN | TORRAZZA COSTA, PV
Impiegata back office

- Collaborazione con team di vendita, personale di magazzino e addetti alla logistica per la corretta evasione degli ordini.
- Archiviazione delle pratiche assicurando il disbrigo corretto e puntuale di tutti gli adempimenti amministrativi.
- Gestione delle e-mail aziendali al fine di facilitare le comunicazioni e lo scambio di informazioni.
- Integrazione di dati e applicazioni tecnologiche per la consultazione dei documenti riducendo i tempi di evasione delle pratiche.
- Individuazione e implementazione di strumenti e attività in grado di ottimizzare il workflow e migliorare le performance di servizio.
- Organizzazione della struttura aziendale in modo da prevedere e risolvere in anticipo eventuali criticità gestionali.
- Predisposizione di comunicazioni e lettere e inoltro previa approvazione.
- Redazione di lettere, presentazioni e fogli di calcolo professionali e privi di errori.

06/1995 - 03/2001

MIODINO | MILANO, MI
IMPIEGATA COMMERCIALE

- Inserimento e archiviazione dei dati di clienti, fornitori e ordinazioni di acquisto e vendita tramite l'uso di software gestionali.
- Presa in carico di reclami fornendo supporto e assistenza ai fini di garantire la risoluzione del problema e la soddisfazione del cliente.
- Preparazione di preventivi e proposte di contratto definendo prezzi e sconti in base alle direttive aziendali.
- Gestione delle attività di back e front office anche in lingua straniera.

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

10/1990

LAUREA IN LINGUE E LETTERATURE STRANIERE | PAVIA

LAUREA: LINGUE E LETTERATURE STRANIERE

06/1985

SEGRETERIA D'AZIENDA | VOGHERA

DIPLOMA

LINGUE

Italiano: Madrelingua

Inglese:

B2

Francese:

B1

Intermedio avanzato

Intermedio