

## INFORMAZIONI PERSONALI

## Zanardi Roberta

 Via Scoglio 12, 16035 Zoagli (Italia)

 (+39) 3388163694

 zanardi.roberta@gmail.com

 Skype Robertaduck

Sesso Femminile | [Data di nascita](#) 12/07/1974 | [Nazionalità](#) Italiana

ESPERIENZA  
PROFESSIONALE

12/2009–alla data attuale

**Customer Service and Business support**

KaVoKerr - Danaher Corporation, Genova (Italia)

**Customer Service:** Gestione richieste dei clienti riguardo a garanzie, condizioni commerciali, promozioni, tempi di consegna e informazioni sui prodotti. Presa in carico dei reclami e dei casi di non conformità tramite telefono, e-mail, posta o social media. Verifica costante delle informazioni ed aggiornamento account dei clienti. Responsabile del processo / annullamento degli ordini di vendita e della loro tracciabilità. Gestione rimborsi e cambi materiale in garanzia.

**Business Support:** Supporto a dealer e forza vendita sui prodotti, ricambi ed accessori, anche post-vendita. Controllo e redazione dei listini di vendita. Formazione del team di vendita e dei rivenditori nazionali sulle procedure aziendali relative alla gestione degli ordini.

Responsabile della traduzione newsletter riguardanti nuovi prodotti e upgrade.

05/2006–11/2009

**Sales and Marketing Executive Assistant**

KaVo ITALIA S.r.l., Genova (Italia)

**Sales:** Fornire informazioni su prodotti, promozioni e prezzi. Chiarire e soddisfare la richiesta del cliente, interfacciandosi con gli altri uffici. Elaborazione mensile dei risultati di vendita e di proiezione, preparazione rapporti sul monitoraggio. Predisposizione documenti e redazione offerte economiche per privati ed Enti Pubblici. Creazione presentazioni prodotti e performances destinate alla vendita.

**Marketing:** Collaborazione con il Marketing Manager per la creazione di materiali di marketing, traduzione di letteratura e newsletter. Supporto nella realizzazione eventi di marketing e mostre, gestione hotel e logistica.

Responsabile dell'organizzazione, dell'interpretariato e dell'assistenza in loco dei Training presso la Casa Madre in Germania rivolti a professori e laureandi delle Università Italiane di Medicina ed i nostri dealer (responsabile di una media di 40 persone a viaggio).

04/2003–04/2006

**Back office Commerciale**

KaVo ITALIA S.p.A, Genova (Italia)

Organizzazione del Back office Commerciale ed assistenza al team di vendita al fine di ottimizzare le procedure. Pianificazione e programmazione delle riunioni commerciali dei rivenditori nazionali, monitorando il livello delle forniture di marketing e distribuendo le comunicazioni in modo tempestivo. Coordinamento con gli altri reparti per garantire la conformità con le politiche stabilite e per mantenere rapporti di fiducia con fornitori, clienti e colleghi. Analisi e risoluzione eventuali malfunzionamenti relativi all'ufficio.

Responsabile di un membro del team e della creazione/aggiornamento dei record di vendita, garantendo l'accuratezza e la validità delle informazioni.

2000–2002

**Brand Ambassador**

Quarta Group, Monaco (Principato di Monaco)

Gestione del personale presente agli eventi B.A.T (British and American Tobacco) in Toscana.

Responsabile della selezione e della formazione di un team di quattro persone e della corretta comunicazione del brand aziendale durante gli eventi. Responsabile della creazione dei record

inerenti i risultati.

### 1997–1999 **Marketing Executive Assistant**

Lever s.a.s., Genova (Italia)

Riportando al Direttore Generale: Organizzazione eventi nell'Area di Genova e gestione della Segreteria Congressuale.

Gestione banca dati direct marketing per l'operazione "Canalizziamo" del Gruppo Industriale Bocchiotti S.p.A.

## ISTRUZIONE E FORMAZIONE

10/2018–in corso  
(durata 1 anno)

### **Master Universitario di I Livello in Marketing globale e Relazioni commerciali internazionali**

Università degli Studi Guglielmo Marconi, Roma (Italia)

Formazione con specifica preparazione sull'analisi della concorrenza, dei mercati e delle strategie. Capacità di pianificare e di attuare ricerche di marketing. Studio del comportamento d'acquisto, del prodotto e relativo prezzo, distribuzione, promozione. Percorso formativo orientato al marketing nella new economy e l'E-marketing, con particolare attenzione ai processi di globalizzazione ed al Marketing Internazionale. Conoscenza delle operazioni doganali negli scambi internazionali, delle istituzioni e delle regole che governano il commercio internazionale, concorrenza ed aiuti di stato alle imprese. Cooperazione fiscale internazionale e comparazione nel diritto tributario.

08/2016–06/2018

### **Laurea Triennale in Giurisprudenza, Scienze dei Servizi Giuridici**

Università degli Studi Guglielmo Marconi, Roma (Italia)

Formazione interdisciplinare con specifica preparazione giuridica unita a conoscenze nei settori economico, sociologico ed organizzativo-gestionale. Capace di operare in ambito giuridico-amministrativo pubblico e privato, nelle amministrazioni, nelle imprese, nel terzo settore e nelle organizzazioni internazionali.

1994–1996

### **Biennio presso la Facoltà di Giurisprudenza**

Università degli Studi di Genova, Genova (Italia)

1989–1994

### **Diploma di Maturità Scientifica**

Liceo Scientifico L. Da Vinci, Genova (Italia)

## COMPETENZE PERSONALI

Lingua madre Italiano

Lingue straniere

	COMPRESIONE		PARLATO		PRODUZIONE SCRITTA
	Ascolto	Lettura	Interazione	Produzione orale	
Inglese	C1	C1	C1	C1	C1
English Certificate - Centre of English Study, Dublin					
francese	A2	A2	A2	A2	A2
Certificat d'études de Langue Française- Paris Langue, Paris					
tedesco	A2	A2	A2	A2	A2
Goethe-Zertifikat - Goethe Zentrum, Genua					

Livelli: A1 e A2: Utente base - B1 e B2: Utente autonomo - C1 e C2: Utente avanzato  
Quadro Comune Europeo di Riferimento delle Lingue

**Competenze comunicative** Visione generale dei processi; capacità di collaborare con tutti i reparti aziendali  
Esperienza di organizzazioni internazionali complesse  
Provate doti comunicative, relazionali ed organizzative e ottimi risultati di integrazione  
Team player; capacità di lavorare sotto stress. Flessibilità.

**Competenze organizzative e gestionali** Gestione trattative complesse e problem solving  
Abituata a lavorare per obiettivi

**Competenze professionali** Competenze di training e mentoring ( ho formato membri del team di vendita e sono stata responsabile di un membro del back office)  
Capacità di traduzione simultanea comprovata ( traduzione dei training durante le visite alla Casa Madre)

**Competenze digitali**

AUTOVALUTAZIONE				
Elaborazione delle informazioni	Comunicazione	Creazione di Contenuti	Sicurezza	Risoluzione di problemi
Utente autonomo	Utente avanzato	Utente base	Utente autonomo	Utente base

Competenze digitali - Scheda per l'autovalutazione

Ottima conoscenza dei principali pacchetti per PC  
Ottima conoscenza piattaforma SAP

**Patente di guida** AM, B

**ULTERIORI INFORMAZIONI**

**Trattamento dei dati personali** Autorizzo il trattamento dei dati personali contenuti nel mio curriculum vitae in base all'art. 13 del D. Lgs. 196/2003 e all'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali.

**Appartenenza a gruppi / associazioni** Socia fondatrice dell'Associazione ONLUS "Gli amici di Spino" per la tutela animale e la promozione dell'adozione consapevole dei cani abbandonati. Sito web : [www.gliamicidispino.it](http://www.gliamicidispino.it)