

IURI RIVA



CURRICULUM VITAE

LUOGO E DATA DI NASCITA: Desio (MI) 28/08/1972
RESIDENZA: Via Giuseppe Pecchio 17 – Milano - 20131
TELEFONO: +39 334 66 59 167
E-MAIL : iuri.riva@outlook.it
TITOLO DI STUDIO: Diploma di Qualifica Alberghiera
PROFILO LINKEDIN: <https://www.linkedin.com/in/iuririva/>

PROFILO PROFESSIONALE

Sono professionalmente guidato da passione, curiosità e forte desiderio di realizzazione delle competenze utili dal ruolo richiestomi così da raggiungere gli obiettivi posti dalla Azienda.

Per indole e carattere ritengo di avere una buona comunicatività, molto aperto al confronto e alla discussione, se questa ha come obiettivo il migliorare se stessi e il migliorare il lavoro e il risultato del team. Come si evidenzia dal mio curriculum vitae, ho intrapreso strade diverse rispetto al percorso scolastico per la mia curiosità e per il desiderio di realizzazione anche in campi diverso dal mio.

PERCORSO PROFESSIONALE

PERIODO: ottobre 2019 – attualmente
PRESSO: **IURIRIVACONSULENZA** – DIRETTORE E FONDATORE di una Società di Consulenza.
IURIRIVACONSULENZA è una nuova società al servizio delle PMI. Nata dall'idea di Iuri Riva, manager con oltre 20 anni di esperienza in ambito Customer care in aziende internazionali, occupa 30 professionisti, con altri 10 in entrata nelle prossime settimane.

Una società di consulenza a 360 gradi – dal Legal alle soluzioni AML, dallo sviluppo di piattaforme di ePayment al CRM per Customer Service, dal supporto in ambito GDPR alla Supply Chain fino alla Sicurezza sul Lavoro e le Certificazioni Industriali – con un obiettivo ben preciso: rendere compliance le aree più delicate, rispettando le normative recenti ed aiutando le aziende ad evitare, ed eventualmente a gestire, situazioni ancor più delicate e difficili.

SITO: www.iuririvaconsulenza.com
SOCIAL: Facebook: <https://www.facebook.com/consulenzaaziendalespecialisticaiuririva>
Twitter: <https://twitter.com/IURIRIVACONSUL3>
Instagram:

RUOLO: marzo 2016 – novembre 2017
CRM Project Manager - ICT di Gruppo

Principali responsabilità:

- Definizione delle linee guida per lo scouting del prodotto da acquistare in sostituzione della vecchia versione CRM
- Interviste e raccolta requisiti utenti per le diverse aree e funzioni aziendali con accesso al nuovo CRM selezionato con apposita gara

- Valutazione delle offerte tecnico – economiche dei diversi fornitori in gara e selezione secondo un rating definito in funzione della valutazione da parte di figure professionali

PERIODO: luglio 2006 – novembre 2017

PRESSO: **Sisal Spa** Milano – Azienda leader nel settore entertainment - Giochi e Servizi di Pagamento
Circa 2000 dipendenti e 40.000 punti vendita sul territorio nazionale

RUOLO: marzo 2016 – ad oggi

CRM Project Manager - ICT di Gruppo

Principali responsabilità:

- Definizione delle linee guida per lo scouting del prodotto da acquistare in sostituzione della vecchia versione CRM
- Interviste e raccolta requisiti utenti per le diverse aree e funzioni aziendali con accesso al nuovo CRM selezionato con apposita gara
- Valutazione delle offerte tecnico – economiche dei diversi fornitori in gara e selezione secondo un rating definito in funzione della valutazione da parte di figure professionali ICT
- Sviluppo, integrazione e customizzazione della soluzione MDM e CRM - individuati in base alla gara - della Soluzione Microsoft Dynamics 2015 OnLine (in Cloud) per le Business Unit aziendali e per tutte le funzioni di Operations e Customer Care di gruppo
- Valutazione delle offerte tecnico – economiche dei diversi System Integrator presentatisi alla gara per l'implementazione del CRM selezionato e selezione secondo un rating definito in funzione della valutazione da parte di figure professionali ICT
- Riferimento IT verso le aree interne e verso il fornitore per tutte le attività di analisi delle esigenze, definizione del piano di sviluppo e rilasci, analisi post go-live e gestione delle change request provenienti dalle varie aree.

Obiettivi raggiunti: Avviata la fase 1 del progetto con il rilascio del Master Data Management e la centralizzazione delle anagrafiche del gruppo Sisal. Implementate le diverse soluzioni che Dynamics 365 OnLine offre utili alla gestione degli asset, dei trouble -ticketing e nuovi processi sul Master Data Management garantendo quotidianamente supporto alle diverse aree con la formazione e case management solution in funzione di bug segnalati dagli utenti.

PERIODO: gennaio 2012 – marzo 2016

RUOLO: **Customer Operations Manager:** in riporto al Business Manager Digital Games coordinando 44 risorse

Responsabile Antiriciclaggio BU Online Gaming / Payments and Service in riporto al responsabile AML del Gruppo Sisal

Principali responsabilità:

- Organizzazione delle attività del Customer Care dedicato a clienti della piattaforma di gioco online, del gruppo di back-office e del team anti-frodi creato nel corso del 2012
- Definizione e pianificazione delle attività di sviluppo della piattaforma di e-payment, rapporto con i fornitori italiani e internazionali, definizione delle policy di fraud detection, coordinamento con Organi Istituzionali (Banca d'Italia – UIF, AAMS, Organi giudiziari)
- Coordinamento delle attività di monitoraggio degli SLA Concessori
- Gestione delle campagne di teleselling, upselling e cross-selling su customer base e prospect
- Planning attività progetto “multicanalità” per l'area Customer Care – chat, videocall, clickltocall, skype
- Gestione delle attività di monitoraggio antiriciclaggio e antifrode in coordinamento con le diverse funzioni aziendali. Coordinamento delle attività di segnalazioni alla UIF /Banca d'Italia

Obiettivi raggiunti: mantenimento dello SLA di chiamate perse costantemente sotto il 3%; lancio di servizi quali chat e click-to-call per permettere una migliore user-experience al cliente; riduzione del volume di frodi dal 7,6 % iniziale al 0,7 % dopo aver creato il team AML; completamento in soli 6 mesi del piano di esternalizzazione di tutta la struttura del Customer Care in Albania mantenendo gli stessi livelli di servizio

Vincitore degli EGR ITALY Awards come migliore Operatore del Servizio Clienti - per scelte del management il CC (Call Center) è stato poi esternalizzato in soli 6 mesi rispetto ad un piano di 10 mesi

PERIODO: dicembre 2008 – dicembre 2011

RUOLO: **Responsabile Amministrazione Rete Distributiva:** in riporto al Direttore CRM Sisal coordinando 17 risorse

Principali responsabilità:

- Gestione e Pianificazione delle attività di inserimento, aggiornamento, modifica delle anagrafiche dei Punti di Vendita del gruppo Sisal (Sisal, Match Point, Sisal Slot) e monitoraggio del processo di apertura dei Punti di Vendita; gestione della banca dati dei punti di vendita e reporting/analisi della stessa su base settimanale/mensile; rapporti con i fornitori
- Costante aggiornamento dei processi e miglioramento degli stessi in funzione degli obiettivi di aperture e raccolta del gioco definiti e monitorati in coordinamento con la Direzione Vendite; Team Leader nel progetto di implementazione della piattaforma di archiviazione ottica documentale per il Gruppo

Obiettivi raggiunti: revisione dei flussi di processo con riduzione dei tempi di lavorazione delle pratiche in carico al team; avvio del Progetto di Digitalizzazione della documentazione con la creazione di una piattaforma di Archiviazione Documentale Digitale.

PERIODO: marzo 2007 – dicembre 2008

RUOLO: **Miglioramento processi/sviluppo applicativi Sisal:** in riporto al Direttore CRM Sisal.

Principali responsabilità:

- Analisi, mappatura e descrizione documentale delle diverse attività e dei processi della Direzione CRM
- Valutazione di nuove funzionalità per gli applicativi in uso, in collaborazione con le società partner owner degli applicativi
- Stesura di Requisiti Funzionali per l'integrazione delle funzionalità individuate
- Definizione e stesura dei documenti utili alla Certificazione delle attività dell'azienda

Obiettivi raggiunti: revisione dei flussi di processo con riduzione dei tempi di lavorazione delle pratiche e creazione di gruppi specifici a seconda delle tipologie di pratiche e riduzione dei tempi di lavorazione delle pratiche

PERIODO: Luglio 2006 – marzo 2007

RUOLO: **Responsabile assistenza tecnica Sisal Slot:** Riporto al Direttore Customer Operations Sisal Slot.

Principali responsabilità:

- Coordinamento dei tecnici addetti alla preparazione delle macchine da installare e pianificazione delle installazioni presso i punti vendita
- Gestione delle risorse addette all'assistenza telefonica
- Coordinamento delle risorse interne e dei centri di assistenza esterni per gli interventi diretti su punti vendita
- Gestione del magazzino, approvvigionamento e inventario, rapporti con i fornitori

Obiettivi raggiunti: Riorganizzazione dell'intera area sia per l'assistenza dei tecnici interni che per tecnici dipendenti da società esterne; completa revisione della gestione del Magazzino e dei flussi di approvvigionamento con riduzione delle scorte in funzione del reale rapporto guasti/utilizzo pezzi

PRINCIPALI ESPERIENZE PRECEDENTI

PERIODO: 2000 – giugno 2006

PRESSO: **Fastweb Spa** - telecomunicazioni, servizi integrati di fonia, dati e tv via cavo.

POSIZIONI: Inizialmente **Operatore Customer Care** in supporto alla forza vendite e BackOffice amministrativo, poi **Coordinatore servizi "in test"** con l'obiettivo di "convincere" gli Amministratori di Condominio ad installare gli "armadi" necessari al cablaggio del palazzo e **Supervisor Customer Care Business**. Infine, in riporto al Direttore Vendite, **Responsabile Operativo Telesales e Responsabile Upsales** con la responsabilità di pianificare attività e obiettivi mensili gestendo la reportistica

Obiettivi raggiunti:

- incremento della spesa pro-capite per cliente, riduzione del churn e del turn-over della customer base
- lancio di un nuovo team sperimentale che nei primi sei mesi ha raggiunto e superato gli obiettivi aziendali in termini di vendita a liste di clienti potenziali; successivo consolidamento dei risultati e dopo un anno e mezzo raggiunto una quota rilevante del volume di vendita di pacchetti fastweb sul totale delle vendite attraverso i vari canali
- mantenimento degli obiettivi posti dal Customer Operations Manager, SLA tasso d'abbandono <2%, % delle chiamate risposte entro 30 secondi > 90 %
- creazione di un nuovo team per la gestione dei clienti da prima fruitori dei contenuti via cavo di e.Bismedia e successivamente di Tele+ e Stream 8ora gruppo Sky Italia), mantenimento degli SLA posti dal Customer Operations Manager con SI tasso d'abbandono >3% e CSI con > 80% della customer base soddisfatta della tipologia di supporto telefonico avuto

PERIODO: 1994 - 2000

PRESSO: **Hotel Principe di Savoia e Hotel Excelsior Gallia**

POSIZIONE: Area food & beverage delle due rispettive strutture alberghiere

CORSI DI FORMAZIONE:

Fundamentals of Management, Elementi di base del Marketing, Public speaking, Corso evoluto per la gestione del team, Corso evoluto per le nozioni di selezione del personale, Corso abilitazione certificazione aziendale ISO 9000:2000, altri Corsi Quadrifor focalizzati alla figura del Manager

MASTER: EXECUTIVE MANAGER IN SASLES & MARKETING PRESSO LA BUSINESS SCHOOL BOLOGNA conseguito il 28 luglio 2019

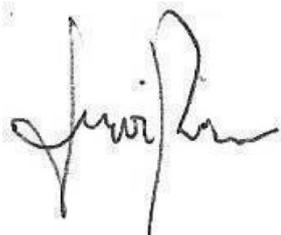
LINGUE E CONOSCENZE INFORMATICHE:

- Inglese e francese scolastico
- Buona padronanza dei più diffusi programmi MS Office (Excel, Word, Power Point, Project)

Buona conoscenza di piattaforme multicanale per Customer Care (fonia , Skype,click - to-call, call me back)
software CRM (iET, Siebel , Microsoft Dynamics 365 Online) applicativi di Project Management, Order
management, Gestione fornitori/cespiti.

*Autorizzo il trattamento dei miei dati personali presenti nel cv ai sensi dell'art. 13 del Decreto Legislativo 30 giugno
2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e dell'art. 13 del GDPR (Regolamento UE 2016/679)*

Milano, Settembre 2019
Iuri Riva

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Iuri Riva', with a stylized, cursive script.

Mobile : 3346659167 - 3483678388
Mail: iuri.riva@outlook.it
Pec: iuri.riva@legalmail.it
Skype: iuri.riva@outlook.it
Linkedin: <https://www.linkedin.com/in/iuririva>

AREE DI COMPETENZA PRINCIPALI

Customer Relationship Management

- Definizione delle linee guida per lo scouting del prodotto da acquistare in sostituzione del vecchio CRM a valle di interviste e raccolta requisiti utente per le diverse aree e funzioni aziendali
- Valutazione delle offerte tecnico-economiche dei diversi fornitori in gara e selezione del software secondo un rating definito da parte dell'ICT, policy seguita anche per la selezione del System Integrator
- Riferimento IT per le aree interne e verso il fornitore per le attività di analisi delle esigenze e definizione del piano di rilasci, analisi post go-live e gestione delle change request provenienti dalle varie aree.
- Analisi, mappatura e descrizione documentale delle diverse attività e dei processi della Direzione CRM e conseguente valutazione di nuove funzionalità per gli applicativi in uso, in collaborazione con le società partner owner degli applicativi e stesura di Requisiti Funzionali per l'integrazione di nuove funzionalità.

Principali realizzazioni

- Sviluppo, integrazione e customizzazione della soluzione Master Data Management (MDM) e CRM - in collaborazione con il System Integrator prescelto - lavorando sulla soluzione Microsoft Dynamics 2015 OnLine (in Cloud) per tutte le Business Unit aziendali e per tutte le funzioni Operations e Customer Care
- Analisi, sviluppi e integrazioni nei tempi previsti dal progetto, garantendo quotidianamente supporto alle diverse aree con la formazione e la gestione delle change request segnalate dagli utenti
- Revisione dei flussi di processo con riduzione dei tempi di lavorazione delle pratiche e creazione di gruppi specifici a seconda delle tipologie di pratiche e riduzione dei tempi di lavorazione delle pratiche.

Digital Marketing

- Analisi costante e continua con benchmark dei siti dei principali competitor per migliorare la User Experience del sito con lo sviluppo di progetti mirati a garantire la sicurezza, l'accesso veloce al sito, nuove modalità di recupero password, miglioramento delle pagine con i dati relativi al proprio profilo, lancio di nuovi servizi, quali Click-to-Call e Chat in collaborazione con la struttura IT interna di riferimento.
- In qualità di Socio Lions mi occupo da circa due anni della parte Social (Facebook, Twitter, Instagram, Youtube) gestendo le pagine ufficiali in particolari del Comitato dei Giovani e la Sicurezza Stradale, pubblicando post, filmati, articoli sulle iniziative che vengono svolte nelle scuole o nelle piazze.

Principali realizzazioni

- Migliorata la User Experience del cliente con decremento delle chiamate per il recupero della password o per la ricerca di informazioni quali il saldo conto, le ultime movimentazioni grazie agli interventi effettuati
- Attivati due nuovi canali diretti di contatto con il Customer Service – Chat e Click -to-call facilitando lato cliente il contatto con gli agenti del Customer Service e con la chat riducendo il numero di operatori per fascia oraria poiché ogni operatore poteva gestire fino a 3 chat in contemporanea (saving economico)
- Nel caso dei Lions, i risultati dei miei interventi sono stati fin da subito più che positivi sia per l'accesso dei soci Lions alle pagine Social sia per l'interesse dimostrato da persone non Lions ma coinvolte viste le tematiche – controllo della vista, controllo del diabete, gioco Paco e Lola per l'insegnamento a una educazione stradale corretta ai bambini degli asili nido e delle scuole elementari – portando ad un numero di Like e di visite che a tre - quattro zeri in occasione di alcuni attività con un incremento percentuale notevole.
- Ho presentato anche un progetto per rendere più "social" i vari Distretti Lions d'Italia e sono in attesa di poter avviare questo progetto.

Customer Service Management

- Organizzazione delle attività del Customer Care dedicato a clienti della piattaforma di Gioco Online, del gruppo di back-office e del team Antifrodi
- Gestione delle campagne di Teleselling, Upselling e Cross-Selling su Customer Base e Prospect
- Formazione iniziale e di aggiornamento, gestita direttamente in aula, sia per gli operatori interni che per gli operatori in outsourcing; predisposizione dei materiali e gestione delle ore di formazione erogate a ca. 80 persone suddivise in più aule.

–

Principali realizzazioni

- Mantenimento dello SLA (Service Level Agreement) di chiamate perse costantemente sotto il 3% (partendo da ca. 18%) analizzando e rivedendo la pianificazione della turnistica e riducendo il numero di chiamate vista la costante formazione degli operatori – e l'introduzione di servizi quali Click -to-call e Chat
- Vincitore degli EGR ITALY Awards come migliore Operatore del Servizio Clienti - per scelte del management il CC (Call Center) è stato poi esternalizzato in soli 6 mesi rispetto ad un piano di 10 mesi

Back-Office commerciale

- Gestione e pianificazione delle attività di inserimento, aggiornamento in iET (CRM Aziendale), modifica delle anagrafiche dei PdV provenienti dalle Vendite, monitoraggio del processo di apertura dei PdV; reporting/analisi su base settimanale/mensile
- Aggiornamento e miglioramento dei processi in funzione degli obiettivi di aperture di PdV (da ca. 22.000 a oltre 40.000)
- Project management del progetto di implementazione della piattaforma di archiviazione ottica documentale in funzione al Bando di Gara "Superenalotto" e al Bandi di gara "Gratta e Vinci".

Principali realizzazioni

Sviluppo di una piattaforma di Archiviazione Documentale Ottica per la digitalizzazione della documentazione (Archidoc on premise (Server presenti in Sisal)): riduzione dei tempi di lavorazione manuale con saving importanti, sicurezza della archiviazione della documentazione categorizzata per Pdv su Server principale e Server di Backup.

Logistica

- Coordinamento dei tecnici addetti alla preparazione delle macchine da installare e pianificazione delle installazioni presso i PdV, attraverso Gestionale interno e con l'introduzione di un Software che permettesse di gestire al meglio il "giro" dei tecnici sul territorio
- Gestione delle risorse addette all'assistenza telefonica e dei centri di assistenza esterni per gli interventi diretti sui PdV – con controllo costante dei KPI e degli SLA inseriti a Contratto
- Gestione del magazzino, approvvigionamento e inventario, rapporti con i fornitori.

Principali realizzazioni

- Riduzione dei tempi di intervento, razionalizzazione degli interventi sul territorio
- Incremento – ca il 12% - del n° di interventi quotidiani sia di installazione che di assistenza degli apparecchi o altri asset (sgabelli, contamonete, ecc.).

ePayments

Con l'introduzione della nuova normativa **Payments Services Directive (PSD)**, nel ruolo di Responsabile Amministrazione Rete Distributiva, ero responsabile del processo di adeguamento alla Direttiva su i Servizi di Pagamento – dovendo gestire settimanalmente ca.40.000 bonifici (relativi ai ca.40.000 PdV); le tempistiche di aggiornamento erano stringenti poiché le ultime correzioni a livello Banca d'Italia furono introdotte a pochi mesi dall'avvio della nuova Normativa.

In quanto Responsabile Amministrazione Rete Distributiva ho organizzato un team di figure senior che si occupassero di 1) inviare ai PdV la Normativa e la relativa Modulistica da compilare e portare in Banca 2) allineare attraverso apposito Gestionale tutti i RID che pervenivano giornalmente (con picchi di 800 gg), contattare i PdV che non avevano seguito correttamente la procedura e invitarli a recarsi nuovamente in Banca 3) ri-allineare i RID pervenuti e aggiornare l'anagrafica del PdV.

Successivamente nel ruolo di **Customer Operations Manager all'interno della BU On-Line Gaming** ho avuto importanti esperienze nel mondo dei pagamenti digitali, in quanto i siti web – di gioco-on-line e di Servizi di Pagamento (Bollette, Ricariche, Multe) richiedevano necessariamente l'implementazione di una piattaforma che permettesse agli utenti di ricarica il proprio conto di Gioco o di Pagare i Servizi attraverso una molteplicità di canali – dalle Carte di Credito, a Poste-pay, ecc), da qui l'esigenza di definire degli accordi con gli Acquiring che di volta in volta individuavamo in base a caratteristiche ben definite, in primis la Customer Experience e la possibilità di implementare controlli AML (Anti Money Laundering) con scoring diversificati a seconda che si trattasse di gioco-on-line o di Pagamento di Servizi, e spesso all'interno dei due ambiti scoring diversi in base alla tipologia di gioco o di Servizio, questo come prevenzione alle frodi.

Tutto questo, chiaramente, ha richiesto:

- Un certo lasso di tempo per le trattative e la contrattualizzazione con gli acquiring (spesso stranieri)
- Un planning per l'implementazione da parte del IT
- Un periodo di test
- La Creazione e formazione di un numero adeguato di risorse poiché parliamo di centinaia di transazioni/giorno

Professionalmente mi ha permesso di conoscere diverse strutture (Banca d'Italia , la U.I.F stessa, Procuratori e specialisti delle diverse procure in materia AML) oltre che tutta la parte legata agli Acquiring con cui ho collaborato per implementare Visa, MasterCard, Poste-pay, Banco Posta, PaysafeCard, PayPal, Netteller, Skrill, Skrill-one-tape, i depositi mezzo Bonifico Bancario, i depositi presso i PdV Sisal e i Bonifici Bancari secondo la normativa PSD – fase 2 (andando dunque a modificare i processi in essere).

Antiriciclaggio

Con la nuova concessione e con il volume di transazioni in costante aumento si è resa necessaria – all'interno della BU OnLineGaming di Sisal - di un team Antifrodi, creato sotto la mia supervisione nel corso del 2012, supportato con formazione ad hoc e con il coinvolgimento stesso degli operatori.

Parallelamente ho lavorato allo scouting di una nuova piattaforma per i depositi (facendo anche attività di benchmark sui competitor) e una volta individuata la società abbiamo proceduto con lo sviluppo e il miglioramento della piattaforma di ePayment implementandola in parallelo a quella già presente.

In questo ambito è stato cruciale sia il rapporto con i fornitori italiani e austriaci rivedendo periodicamente le policy di fraud detection e lo "score" con il quale definire una attività come "frode" sia il coordinamento con Organi Istituzionali (Banca d'Italia – UIF, AAMS) utile per diverse indagini che hanno portato a bloccare attività fraudolente di gruppi di frodatori "specializzati".

Principali realizzazioni

- Riduzione del volume di frodi dal 7,6 % iniziale al 0,7 % dopo aver creato il team AML (Anti Money Laundering) e avere implementato con il partner esterno un cruscotto web per il controllo delle transazioni
- Maggior affidabilità del sito e campagna di informazione mirata alla Customer base su come evitare di essere frodati con "retention" misurabile in ca il 15-17% di clienti che rimanevano sul nostro sito vista l'affidabilità
- Riconoscimento da parte di Banca d'Italia quale Società di Gioco OnLine attiva e proattiva sul fronte frodi.

AZIENDE E RUOLI RICOPERTI

Sisal Spa	<i>CRM Project Manager</i>	<i>(2016-2017)</i>
	<i>Customer Operations Manager</i>	<i>(2012-2016)</i>
	<i>Resp. Antiriciclaggio BU Online Gaming / Payments and Service</i>	<i>(2012-2016)</i>
	<i>Responsabile Amministrazione Rete Distributiva</i>	<i>(2008-2011)</i>
	<i>Miglioramento processi/sviluppo applicativi Sisal</i>	<i>(2007-2008)</i>
	<i>Responsabile assistenza tecnica Sisal Slot</i>	<i>(2006-2007)</i>
	<i>Responsabile assistenza tecnica Sisal Slot</i>	<i>(2006-2007)</i>
Fastweb Spa	<i>Responsabile Upsales</i>	<i>(2004-2006)</i>
	<i>Responsabile operativo Telesales</i>	<i>(2002-2004)</i>
	<i>Supervisor Customer Care Business</i>	<i>(2001-2002)</i>
	<i>Coordinatori servizi "in test" per conto del Gruppo</i>	<i>(2001-2000)</i>
Hotel Principe di Savoia e Hotel Excelsior Gallia - Area food & beverage		<i>(1992-2000)</i>

ALTRE INFORMAZIONI

Nato a Desio (MI) il 28 agosto 1972 - Sposato

Master in Executive Sales & Marketing - Business School di Bologna, Bologna 2018 – 2019 (in corso)

Diploma di Qualifica Alberghiera, Istituto Alberghiero "A. Vespucci" – Milano

Inglese buono – Francese buono – Spagnolo elementare

Competenze informatiche: MS Office, piattaforme multicanale per Customer Care (fonia, Skype, Click-to-call, Call me back), software CRM (iET, Siebel, Microsoft Dynamics 365 OnLine), applicativi di Project Management, Order management, Gestione fornitori/cespiti (SAP)

Corsi di aggiornamento professionale: Fundamentals of management (pianificazione, strategia, leadership, cambiamento, public speaking, motivazione, colloquio di selezione, colloquio di imprinting); Corso abilitazione-certificazione aziendale ISO 9000:2000 – Altri Corsi (Quadrifor)

Appassionato di lettura noir, propenso alle nuove tecnologie in ottica di miglioramento della vita (car e bike sharing), viaggi (organizzazione personale e per gruppi Lions di trasferte attraverso i più conosciuti network web per trasporti e hotel)

Autorizzo il trattamento dei dati personali qui contenuti in base al REGOLAMENTO (UE) 2016/679 ("GDPR")