

RESPONSABILE CUSTOMER CARE | DIRETTORE COMMERCIALE | DIRETTORE MARKETING | PLANNING

- **Esperienza di gestione di team di vendite e tecnici per raggiungere obiettivi strategici, operativi e di fatturato.** Conoscenza dei cicli e dei processi di sales con focus sulla customer satisfaction in ogni fase. Creazione di sinergia tra vendita e servizio come evoluzione necessaria per l'ottimizzazione dell'offerta commerciale. Impostazione di un piano di formazione clienti e operatori OKI (Piano Formazione OKI). Creazione della Carta dei Servizi del Customer Care.
- **Iniziativa nella risoluzione di problemi e capacità di prendere decisioni** attuando i principi della **Leadership Quality** (interpretazione dei problemi attraverso le procedure di Qualità) e **Problem Solving** (sviluppo di percorsi alternativi per la soluzione dei problemi).
- **Capacità evoluta alla progettazione e pianificazione delle attività, del controllo dei processi e controllo Certificazione di Qualità,** necessaria per garantirsi verifiche puntuali del percorso intrapreso in funzione dei risultati prefissati e dei processi previsti dall'organizzazione.
- **Realizzazione di Business Plan** finalizzati all'analisi di fattibilità (analisi di mercato, piano esecutivo, finanziamento, ricerca fornitori, organizzazione) di progetti indirizzati al mercato del servizio ai clienti.

ESPERIENZA PROFESSIONALE

LIBERA PROFESSIONE – MAVI CONSULTING

PLANNING E CONSULENZA COMMERCIALE, 2014 – 2016

- Business Plan di un'azienda di servizi per l'entertainment
- Consulenza commerciale per un'azienda di servizi di assistenza tecnica
- Consulenza commerciale per un'azienda di produzione artigianale di arredi e spazi per bimbi

OKI SYSTEMS – Via Milano 11, 20084 Lacchiarella (MI).

Filiale di un produttore Nipponico di Stampanti e Multifunzione per ufficio

RESPONSABILE CUSTOMER CARE, 2004 – Concluso il 30 settembre 2013

Gestione del servizio pre/post vendita. Gestione di 8 tecnici. Riporto al Direttore Tecnico.

- Riorganizzazione del reparto. Definizione e priorità delle attività.
- Creazione dei flussi procedurali per le varie attività del reparto.
- Riduzione consolidata dei tempi di risposta telefonica del 50% e dei tempi di ripristino delle apparecchiature del 60%.
- Definizione degli obiettivi del servizio e creazione del sistema di controllo risultati utilizzando il software di Microsoft Office.
- Impostazione della comunicazione al mercato/clienti (Carta dei Servizi). Impostazione contrattuale nei confronti dei partner (rivenditori) per l'attività di assistenza tecnica. Gestione e controllo dei contratti di delega di assistenza dei rivenditori.
- Impostazione di un piano di formazione clienti. Attuazione del Piano Formazione OKI per rivenditori. Creazione della Carta dei Servizi del Customer Care.

OKI SYSTEMS – *Via Milano 11, 20084 Lacchiarella (MI).*

Filiale di un produttore Nipponico di Stampanti e Multifunzione per ufficio

AREA MANAGER NORD ITALIA, 2002- 2004

Gestione di una rete di agenti/venditori del Nord Italia per la vendita sul canale indiretto (Rivenditori).

Pianificazione e controllo dei risultati di vendita. Gestione del personale. Riportavo al Direttore Commerciale.

- Espansione del parco rivenditori con particolare attenzione all'equilibrio e alla copertura territoriale.
- Consolidamento del fatturato dell'Area Nord (circa 60% del fatturato Italia)
- Impostazione della pianificazione vendite per agente/rivenditore/prodotto.
- Raggiungimento dei target di fatturato richiesti dall'azienda.

OKI SYSTEMS – *Via Milano 11, 20084 Lacchiarella (MI).*

Filiale di un produttore Nipponico di Stampanti e Multifunzione per ufficio

AGENTE DI COMMERCIO, 1994 - 2002

Promozione e vendita sui rivenditori dell'area Lombardia. Riportavo all'Area Manager.

TECNODIFFUSIONE SRL – *Via Di. Vittorio 1, 20094 Corsico (azienda fallita)*

Distributore Nazionale di prodotti per l'informatica.

DIRETTORE COMMERCIALE, 1991 - 1992

Pianificazione e organizzazione commerciale di una rete di 9 agenti/venditori. Gestione e pianificazione ordini di acquisto. Acquisizione prodotti per la distribuzione. Riportavo al CDA.

OKI SYSTEMS – *Via Milano 11, 20084 Lacchiarella (MI).*

Filiale di un produttore Nipponico di Stampanti e Multifunzione per ufficio

RESPONSABILE/DIRETTORE MARKETING, 1988 - 1991

Programmazione e budgeting Marketing operativo. Forecasting e budgeting delle vendite. Riportavo all'Amministratore Delegato.

- Implementazione di un sistema e introduzione di un programma standard di forecasting degli acquisti.
- Ricerca di prodotti complementari da inserire nel panel di prodotti e inserimento di un prodotto integrativo (Sekonic).

OKI SYSTEMS – *Via Milano 11, 20084 Lacchiarella (MI).*

Filiale di un produttore Nipponico di Stampanti e Multifunzione per ufficio

VENDITORE, 1986 - 1988

Promozione e vendita sul canale indiretto (rivenditori) nell'area nord-est. Riportavo all'Amministratore Delegato.

CENTRO DIAGNOSTICO ITALIANO – *Via Saint Bon, 20147 Milano.*

Struttura sanitaria ambulatoriale

RESPONSABILE LINEE CLIENTI, 1985 - 1986

Gestione e organizzazione prenotazione e accettazione delle linee clienti. Riportavo al Direttore Organizzazione.

RANK XEROX – *Via A. Costa 17, 20131 Milano.*

Produttore di fotocopiatrici

PIANIFICAZIONE RETE DI ASSISTENZA TECNICA INDIRETTA, 1983 - 1985

Controllo dei costi e creazione di una nuova rete di assistenza tecnica indiretta. Riportavo al Direttore Assistenza Tecnica.

RANK XEROX – *Via A. Costa 17, 20131 Milano.*

Produttore di fotocopiatrici

ISPETTORE TECNICO, 1979 - 1983

Gestione del personale adibiti al servizio di assistenza tecnica, prima nella Regione Liguria e in seguito nella zona del centro di Milano. Riportavo al Responsabile Tecnico dell'Area Nord Ovest.

RANK XEROX – *Via A. Costa 17, 20131 Milano.*

Produttore di fotocopiatrici

OPERAIO DI WORKSHOP, 1977 - 1979

Ricondizionamento di fotocopiatrici. Riportavo al Responsabile Linea di Ricondizionamento

ESPERIENZA ASSOCIAZIONISTICA E VOLONTARIATO

SOCIO FONDATORE ASSOCIAZIONE CULTURALE IL POLIEDRO (2005-2009)

- Tributo a Giorgio Gaber
- Spettacolo di Teatro Canzone
- Spettacolo dei "LEGNANESI"
- Spettacolo di rievocazione del '68
- Convegno sul RISPARMIO ENERGETICO

SOCIO FONDATORE DELLA PROLOCO GARBAGNATE MILANESE (2012-2013)

- Impostazione organizzativa
- Impostazione programma attività

GRUPPO DI VOLONTARIATO "UNIAMOCI PER AIUTARE" (2012-2017)

- Raccolta di giochi usati da donare ai bambini di famiglie in difficoltà economica in occasione delle feste Natalizie

SOCIO FONDATORE ASSOCIAZIONE CULTURALE FARE PER GARBAGNATE (2017-2021)

- Organizzazione di varie manifestazioni culturali per famiglie e bambini nel corso dell'anno
- Organizzazione del "PLANETARIO" a Bariana

ISTRUZIONE E FORMAZIONE**CORSO DI MANAGEMENT DEL PERSONALE, 2004**

OKI Systems (Italia) SpA – Via Milano 11 – 20084 Lacchiarella (MI)

CORSO DI LEADERSHIP QUALITY E PROBLEM SOLVING, 1983-1984

Rank Xerox, Via Costa 17 – 20131 Milano

DIPLOMA DI MATURITA' TECNICA, 1976

I.T.I.S. G. Giorgi, Viale Liguria 21 – 20143 Milano

COMPETENZE TECNICHE

Uso completo dei programmi di Microsoft Office.

COMPETENZE LINGUISTICHE

- Italiano: Madrelingua
- Inglese: Sufficiente

INFORMAZIONI PERSONALI

- Data di Nascita: 30 luglio 1956
- Nazionalità: Italiana
- Stato Civile: Sposato
- Figli: 2
- Patente: B

Autorizzo il trattamento e la comunicazione dei miei dati al fine della ricerca e selezione del personale AI SENSI DEL D.LGS. 30.06.2003 N. 196.

Garbagnate Milanese (MI), 23 aprile 2022.

Vincenzo Soleo