

CURRICULUM VITAE

Sandra STEFANACCI nata il 4 Maggio 196 - residenza: Via del Romito, 2 - 59100 Prato (PO)

Cellulare: 348/3857708

Manager con pluriennale esperienza nella gestione delle risorse e dei progetti maturata in contesti di elevata complessità. Il continuo contatto con realtà industriali diverse mi ha consentito di affinare doti di indipendenza, spirito di iniziativa, dinamismo, concretezza, capacità di instaurare relazioni proficue con interlocutori di diverso livello e di interpretare correttamente le necessità del business, sviluppando la capacità di delineare strategie, fissare obiettivi e monitorare il progresso delle relative attività.

Studi

- Laure in Scienze Politiche presso l' *Università degli Studi Cesare Alfieri* di Firenze Indirizzo economico
- Diploma di maturità tecnica di ragioniere e perito commerciale conseguito nell'anno scolastico 1984/85 presso l'Istituto Tecnico Commerciale "Paolo Dagomari" di Prato.
- Diploma "Cambridge First Certificate of English" conseguito nell'anno 1994 presso il "British Institute" di Firenze.

Attività attuale

- **Dal 2021 ad oggi nel ruolo** di Training & Market Development Lead presso *Dedalus Italia S.p.A.*

Nel ruolo mi occupo di:

1. Identificare le esigenze di formazione,
2. Creazione e organizzazione di programmi formativi mirati in base alle esigenze identificate. Questi programmi possono includere sessioni in aula, corsi online, materiale didattico, simulazioni o altre metodologie.
3. Organizzazione e gestione delle attività di formazione, come la prenotazione di spazi, la logistica e la comunicazione con istruttori o facilitatori.
4. Valutazione dell'efficacia dei programmi di formazione attraverso feedback dei partecipanti, test di valutazione e altri indicatori di successo.
5. Redazione della documentazione attraverso la registrazione dei programmi di formazione, i materiali utilizzati e le valutazioni dei partecipanti.

- **Dal 1995 al 2021** sempre presso *Dedalus Italia S.p.A.* nel ruolo di Customer service manager

Nel ruolo mi sono occupata di:

1. Organizzare il servizio clienti in modo che le richieste di assistenza o le eventuali problematiche dei clienti siano risolte in modo professionale, preciso e puntuale dagli operatori.
2. Pianificare le strategie e le attività operative, coordino e supervisiono il team interno
3. Controllare il livello di soddisfazione del servizio e redigo report periodici a uso del management.
4. Definire specifiche linee guida aziendali per la gestione efficace di richieste e reclami
5. Misurare e ottimizzare l'efficienza del lavoro degli addetti (ad esempio analizzando i dati relativi al tempo medio di evasione dei ticket aperti dai clienti).
6. Se necessario, intervengo in prima persona per risolvere i casi più complicati
7. Definire i turni degli operatori dei quali **stabilisco gli obiettivi e monitoro le performance.**
8. Mi sono occupata del processo di **selezione di nuovi addetti al servizio clienti**, supervisiono il loro inserimento in azienda e predispongo i piani di **formazione e sviluppo** per i membri del *team*.

9. Motivo il personale a dare sempre il meglio per soddisfare i clienti, anche quando le condizioni di lavoro diventano stressanti (ad esempio per l'elevato numero di richieste o per il confronto con clienti difficili).
10. Sono esempio di **approccio customer-centric**, di ascolto attivo ed empatico delle richieste dei clienti, di cortesia, pazienza e diplomazia nel rispondere ai reclami e nel trattare con clienti difficili o irritati, ma anche di efficacia e tempestività nel trovare soluzioni adeguate ai problemi.
11. Raccolgo e analizzo i feedback dei clienti che si rivolgono al customer care e ne ricavo sia indicazioni utili per migliorare costantemente il servizio, sia preziosi insights per la produzione, il marketing, il commerciale, l'assistenza tecnica.
12. Sono sempre attenta alle disposizioni legislative e contrattuali anche nell'utilizzo dei sistemi di controllo della produttività e al gradimento dei luoghi di lavoro e del clima originato dai rapporti interpersonali in un'ottica di valorizzazione delle risorse anche attraverso il potenziamento degli strumenti a disposizione.

Precedenti esperienze professionali

- **Dall'Ottobre 1986 all'Aprile 1991:** ho effettuato attività di progettazione e realizzazione di software applicativo per mostre e fiere campionarie (es.: *Pitti Immagine*) e progettazione-animazione di servizi telematici in ambiente Videotel presso *Studio di Informatica Magini* di Prato. La mia attività prevedeva l'analisi delle problematiche per il migliore inserimento dell'applicativo nella realtà aziendale tenendo conto di tutta la sfera Cliente (committenza e utenza), garantendo alla struttura tecnica di sviluppo la migliore piattaforma di lavoro per una puntuale parametrizzazione.
- **Dall'Aprile 1991 al Giugno 1994:** ho coordinato le Aziende partners nei progetti di ricerca medico-scientifica (A.I.M.) nell'ambito della Comunità Europea svolgendo anche attività di analisi di tali progetti (MARGOT-Generazione e gestione di cartelle cliniche e ISAAC-Workstation per medico di base) presso la divisione fiorentina di *Prisma Informatica S.p.A.* azienda con sede a Perugia.
- **Dal Giugno 1994 all'Aprile 1995:** assunta presso *Efilan S.r.l.* di Prato (settore tessile) come impiegata amministrativa per le attività legate alla contabilità, le esportazioni e il recupero crediti, ho coordinato la fase di avviamento dell'implementazione del sistema informatico dell'Azienda occupandomi soprattutto degli aspetti operativo-funzionali e della formazione utente.
- **Dall'Aprile 1995 al Giugno 1996:** ho svolto delle attività di analisi in ambito sanitario e condotto delle indagini di mercato per il progetto di informatizzazione della carta medico-sanitaria presso *S.T.V. S.r.l.* di Verona.

Pubblicazioni

- Fift Global Congress on Patient Cards and Computerization of Health Records (Venezia Lido, 7-9 giugno 1993) : Object oriented technology for computer-based patient records.

Altre competenze

- Lingua Inglese parlata e scritta.
- Lingua Tedesca parlata e scritta a livello scolastico.
- Conoscenza dei più moderni strumenti di office automation e di business intelligence.
- Ho un carattere aperto ed estroverso e una buona predisposizione al lavoro di squadra, ciascuno nell'ambito delle proprie competenze.
- Customer orientation, abilità e intuito nelle scelte, autonomia nella pianificazione e implementazione delle attività di sviluppo, spirito di iniziativa e attitudine al lavoro in team.

Autorizzo il trattamento dei dati personali contenuti nel mio Curriculum Vitae in base all'art. 13 GDPR 679/16. Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi del Decreto Legislativo 101/2018 e dell'art. 13 GDPR (Regolamento UE 2016/679) ai fini della ricerca e selezione del personale.

Sandra Stefanacci