



Serena Getuli



ESPERIENZE LAVORATIVE E PROFESSIONALI

Responsabile marketing e comunicazione SANTAFLORA SRL - VITERBO, VT

01/2019 - ad oggi

- Elaborazione di piani editoriali in collaborazione con professionisti di settore e creativi d'agenzia tra cui copywriter .
- Coordinamento del team di lavoro e dei clienti per raggiungere gli obiettivi pianificati e conquistare elevati livelli di customer satisfaction.
- Monitoraggio delle attività realizzate su blog, siti web e social media tramite analisi di strategie, KPI e trend emergenti.
- Pianificazione delle attività di marketing per conseguire obiettivi in termini di acquisizione clienti, branding e aumento di volumi e margini.
- Gestione delle strategie di marketing operativo a supporto dei sales nelle attività di lead generation e acquisition.
- Supervisione di brochure, leaflet, cartellonistica, gadget verificandone l'attinenza a target e corporate identity.
- Valutazione di report e KPI a supporto delle decisioni strategiche e delle attività di brand awareness, vendite e fidelizzazione clienti.
- Studio psicografico del target per modellare strategie idonee e intercettare adeguatamente i bisogni con prodotti/servizi adeguati.
- Elevata autonomia operativa ottenuta grazie a un'efficiente organizzazione e un'effettiva comprensione del proprio ruolo nel rispetto di scadenze e requisiti quantitativi e qualitativi richiesti.
- Uso professionale di **word**, **excel** per lo svolgimento di **attività d'ufficio** garantendo massima precisione e competenza.
- Assunzione, formazione e gestione di un team di professionisti valutandone periodicamente le performance e implementando azioni correttive o premianti in base ai risultati evidenziati.
- Ottima gestione del carico di lavoro e delle relazioni professionali, rispondendo con calma ed equilibrio anche alle situazioni lavorative più impegnative.
- Promozione di un dialogo propositivo, rispettoso e aperto al confronto in grado di tenere conto delle specificità dell'interlocutore sia che si tratti di colleghi, superiori o clienti.
- Gestione esperta e consapevole delle relazioni professionali in situazioni caratterizzate da una forte presenza multiculturale.
- Analisi di priorità e criticità con l'obiettivo di identificare tempestivamente le migliori soluzioni ai problemi prediligendo un approccio cooperativo e pragmatico.
- Definizione e implementazione di strategie di vendita che hanno consentito l'ottenimento di risultati.
- Comprensione degli obiettivi assegnati con conseguente implementazione di strategie e azioni funzionali al raggiungimento degli stessi .

UFFICIO COMMERCIALE SANTAFLORA SRL - VITERBO, VITERBO

01/2009 - ad oggi

- Esposizione efficace e persuasiva delle caratteristiche e dei benefici dei prodotti e/o dei servizi in portafoglio, riuscendo a concludere trattative.
- Promozione e vendita dei prodotti e/o dei servizi offerti dall'azienda mediante modalità e tecniche di comunicazione e negoziazione efficace e persuasiva.
- Raccolta e analisi di dati qualitativi e quantitativi da rielaborare in prospetti di

CONTATTI

📍 LOCTA COLONNA, SNC, 01020, VITERBO, VT

☎ 3458837683

✉ serena@santafiorasrl.com

PROFILO PROFESSIONALE

Marketing & communication manager con oltre 16 anni di esperienza e specializzazione nel settore marmo e pietre naturali.

Dinamica, intraprendente e propositiva, approccia ogni nuova sfida con entusiasmo e attitudine strategica. Abile nella gestione di ogni team di lavoro dal punto di vista creativo e dei risultati operativi . Si è occupata del lancio di strategie di marketing e comunicazione per il rafforzamento di brand Santaflora.

CAPACITÀ E COMPETENZE

- Conoscenza delle strategie di vendita
- Abilità nella pianificazione di campagne pubblicitarie
- Conoscenze avanzate in VENDITA, MARKETING, GESTIONE CLIENTI, ORGANIZZAZIONE, PROGRAMMAZIONE.
- Competenze nell'utilizzo di word, excel, photoshop, canva, bazart.
- Nozioni di copywriting, comunicazione e social media
- Tecniche di budgeting e pricing
- Capacità di analisi di target, ricerche e demografiche
- Inventario e gestione delle scorte di magazzino

- Pensiero analitico e capacità di problem solving
- Propensione al lavoro per obiettivi
- Flessibilità e capacità di adattamento
- Forte motivazione e attitudine propositiva
- Predisposizione al lavoro di squadra
- Capacità di ascolto attivo
- Tecniche di vendita
- Capacità organizzative e di pianificazione
- Orientamento al cliente
- Leadership
- Comunicazione efficace

LINGUE

Inglese: B1

 Intermedio

vendita chiari ed efficaci in base alle specifiche esigenze dei clienti.

- Monitoraggio periodico, mensile, trimestrale e annuale, dei volumi di vendita realizzati e/o degli appuntamenti conclusi con successo con eventuale elaborazione di report finali.
- Gestione di uno o più portafogli clienti per portafoglio caratterizzati anche da una diversa distribuzione territoriale.
- Realizzazione di bozze contrattuali o di preventivi commerciali riportanti i termini dell'accordi tra cui garanzie, tempistiche, scadenze, prezzi e clausole in genere da proporre al cliente.
- Sviluppo di adeguate e solide relazioni con i clienti già fidelizzati per mantenere un alto livello di customer satisfaction ed avviare eventualmente adeguate strategie di cross-selling.
- Pronta comprensione di istruzioni, feedback, domande e richieste grazie alla capacità di ascoltare attivamente il proprio interlocutore ed elaborare rapidamente risposte o azioni efficaci.
- Analisi di priorità e criticità con l'obiettivo di identificare tempestivamente le migliori soluzioni ai problemi prediligendo un approccio cooperativo e pragmatico.
- Assunzione, formazione e gestione di un team professionisti valutandone periodicamente le performance e implementando azioni correttive o premianti in base ai risultati evidenziati.
- Comprensione delle reali esigenze del cliente al fine di individuare le soluzioni più veloci ed efficienti, garantendo un servizio d' eccellenza volto ad offrire un'esperienza soddisfacente nel rispetto di specifiche linee guida.
- Aggiornamento continuo in ambito marketing and sales e forte predisposizione all'apprendimento di nuove competenze con l'obiettivo di sostenere a tutto tondo l'operatività aziendale.
- Elevata autonomia operativa ottenuta grazie a un'efficiente organizzazione e un'effettiva comprensione del proprio ruolo nel rispetto di scadenze e requisiti quantitativi e qualitativi richiesti.
- Ottima gestione del carico di lavoro e delle relazioni professionali, rispondendo con calma ed equilibrio anche alle situazioni lavorative più impegnative.
- Gestione esperta e consapevole delle relazioni professionali in situazioni caratterizzate da una forte presenza multiculturale.
- Collaborazione efficace e proattiva con colleghi e superiori, operando in piena sinergia con il team al raggiungimento degli obiettivi prefissati.

RECEPTIONIST SANTAFLORA SRL - VITERBO, VITERBO 01/2006 - ad oggi

- Gestione delle chiamate in entrata e trasferimento al personale di competenza.
- Gestione dell'inventario d'ufficio, rifornendo le scorte in esaurimento e registrando puntualmente gli ordini.
- Prenotazione di strutture alberghiere per i membri del personale e per i visitatori in trasferta.
- Ricezione e distribuzione della corrispondenza postale ai dipartimenti e al personale appropriato.
- Risposta a telefonate e richieste di clienti, fornitori e visitatori.
- Preparazione di pacchi per spedizioni e ritiri e coordinamento del corriere per garantirne la rapida consegna ai clienti.
- Supporto al personale interno nelle attività amministrative e d'ufficio, migliorando l'efficienza operativa e la produttività del team.
- Supervisione dell'inventario, incluso il monitoraggio dei materiali, degli ordini e delle richieste.
- Monitoraggio dei locali, controllo dei visitatori, aggiornamento dei registri e rilascio di pass.

- Informazione e assistenza ai clienti, risoluzione dei problemi o indirizzamento al personale dirigente per garantire la soddisfazione dei richiedenti.
- Gestione del sistema telefonico multilinea, rispondendo alle chiamate con attenzione e cordialità.
- Gestione delle comunicazioni con fornitori, appaltatori e personale interno.
- Redazione di promemoria, lettere e copie commerciali.
- Organizzazione e coordinamento di spedizioni tra uffici e clienti.
- Gestione dell'agenda, coordinando il carico di lavoro giornaliero con i vari appuntamenti.
- Supporto amministrativo a dipendenti dell'azienda nella copia di documenti, nell'invio di fax e nell'archiviazione.
- Collaborazione con fornitori, appaltatori e personale qualificato per garantire la corretta elaborazione degli ordini nel rispetto delle istruzioni fornite dalla direzione.
- Cura dell'area della reception per dare ai visitatori una prima impressione positiva.
- Monitoraggio dei visitatori per garantire la sicurezza degli impiegati nei dipartimenti.
- Ricezione e smistamento della corrispondenza commerciale.



ISTRUZIONE E FORMAZIONE

RAGIONIERE PROGRAMMATORE: RAGIONERIA E PROGRAMMAZIONE
ISTITUTO TECNICO PAOLO SAVI - VITERBO - VITERBO, 06/2003

Autorizzo il trattamento dei dati personali contenuti nel mio CV ex art. 13 del decreto legislativo 196/2003 e art. 13 del regolamento UE 2016/679 sulla protezione dei singoli cittadini in merito al trattamento dei dati personali

serena gitale