

INFORMAZIONI PERSONALI

Patrizia Panchetti

 Firenze , Italia

Sesso F

Data di nascita 19/01/1976

Nazionalità Italiana

ESPERIENZA
PROFESSIONALE

Da Maggio 2014 - a oggi

Direttore Operativo e Event Organizer

Serre Torigiani Srl

Via de' Serragli 144, 50124 Firenze

www.serretorigiani.it

- Gestione e coordinamento del portafoglio clienti
- Gestione diretta dei rapporti con le Agenzie di Eventi
- Pianificazione ed organizzazione degli eventi sulla base delle esigenze dei clienti
- Programmazione artistica degli eventi
- Gestione dei contratti di acquisto
- Supervisione della logistica degli approvvigionamenti

Attività o settore Marketing ed eventi

Da Marzo 1999 - a Settembre
2008

Responsabile Call Center Clienti

Arval Service Lease Italia SpA

www.arval.it

- Responsabilità della struttura Call Center Clienti (oltre 70 risorse)
- Coordinamento delle attività di erogazione dei servizi after sales
- Coordinamento delle attività di pre-leasing
- Coordinamento attività di back office
- Pianificazione e programmazione turni per la copertura del servizio
- Responsabilità del raggiungimento degli obiettivi quantitativi (produttività ed efficienza) e qualitativi (customer satisfaction)
- Gestione flussi informativi con il reparto amministrativo (rifatturazioni attive ai Clienti)

Attività o settore Customer Management - Automotive

Da Aprile 1997 - a Febbraio 1999

Capo Reparto

Ipercoop (Lastra a Signa – Arezzo)

www.coopfirenze.it

- Pianificazione degli approvvigionamenti per il reparto
- Organizzazione degli spazi espositivi in linea con le guidelines del punto vendita
- Supervisione degli allestimenti
- Coordinamento con il reparto marketing per l'organizzazione di offerte e promozioni
- Coordinamento delle risorse di reparto e gestione turni

Attività o settore Grande Distribuzione

Da Febbraio 1996 - a Marzo 1997

Event Operator

Freelance

- Organizzazione logistica ed operativa degli eventi
 - Supporto alla ricerca di location
 - Gestione database location
 - Supporto alla pianificazione artistica
 - Ricerca nuovi fornitori
 - Gestione database fornitori
 - Gestione amministrativa dell'evento (richiesta permessi, fatturazione attiva e passiva)
- Attività o settore** Marketing ed eventi

Da Gennaio 1995 - a Gennaio 1996

Segretaria

Studi professionali e agenzie assicurative

- Pianificazione e gestione agenda appuntamenti
 - Pianificazione ed organizzazione trasferte
 - Gestione contabilità
 - Accoglienza clienti e fornitori
- Attività o settore** Servizi

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

Giugno 1995

Diploma di scuola superiore

Istituto Tecnico per il Turismo Parco Polo

- Lingue e letteratura straniera (inglese, francese e tedesco)
- Economia aziendale
- Discipline turistiche ed aziendali
- Diritto e legislatura turistica
- Discipline artistiche
- Pianificazione turistica

COMPETENZE LINGUISTICHE

Lingua madre Italiano

Altre lingue

	Comprensione		Parlato		Produzione Scritta
	Ascolto	Lettura	Interazione orale	Produzione orale	
Francese	C1	C1	C1	C1	C1
Inglese	B2	B2	B2	B2	B2
Tedesco	A2	A2	A2	A2	A2

Competenze comunicative

Ho una predisposizione personale alla comunicazione e entro con facilità in empatia con i miei interlocutori. Le esperienze professionali maturate in questi anni, in particolare quella di Responsabile del Call Center Clienti, mi hanno aiutato a sviluppare un approccio attento alla comprensione delle esigenze esterne (Clienti) interne (altri reparti). Intrattenere rapporti con Fornitori e Clienti, nel ruolo di Direttore Operativo Event Organizer, mi ha aiutato a sviluppare ottime capacità comunicative e di mediazione.

Competenze organizzative e gestionali

Possiedo un buono spirito di iniziativa e attitudine al problem solving, capacità che mi hanno aiutato ad affrontare il ruolo di Responsabile Marketing e Event Organizer in cui è indispensabile coordinare l'attività di vari provider in accordo ad un planning definito.

Competenze professionali

Gli anni di esperienza lavorativa e gli incarichi svolti hanno contribuito a consolidare ulteriori competenze:

- Gestione dei team di lavoro (competenza maturata nel ruolo di Responsabile Call Center Clienti in cui ho gestito un team di lavoro di oltre 70 risorse)
- Attitudine alla negoziazione
- Pianificazione e programmazione artistica capace di intercettare le aspettative dei Clienti e le necessità organizzativo/economiche

Competenze informatiche

- buona padronanza degli strumenti Microsoft Office
- buona padronanza nell'uso dei principali browser
- attitudine all'utilizzo di internet e posta elettronica

Patente di guida

B

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 GDPR 679/16.