

Chiara Panozzo

Indirizzo : Loc. Bretton 18, Chatillon

Data di nascita: 8 luglio 1980

Telefono : +39 349 5332972

E-mail: chiarapanozzo@yahoo.com



ESPERIENZE LAVORATIVE

09/2018 - 06/2019

Saint Hubertus Resort - Breuil Cervinia -

Aosta

RECEPTION E MARKETING Compiti principali

- Risposta a tutte le richieste dei clienti in francese e inglese
- Gestione dei clienti VIP
- Organizzazione di eventi (team building, cene a tema, matrimoni)
- Gestione, riorganizzazione e aggiornamento del sito web multilingue
- Creazione di pacchetti promozionali personalizzati
- Estrazione e analisi dei dati, pianificazione del budget e studio di campagne e azioni mirate per il raggiungimento degli obiettivi prefissati

10/2017 – 08/2018 **Singer Reimagined** – Start up
dell'orologeria - Ginevra

CLIENTS RELATION ***Compiti principali***

- Gestione del cliente durante tutto il suo processo di acquisto, dal primo contatto alla consegna del prodotto
- Risposta a tutte le richieste dei clienti
- Personalizzazione del servizio e del prodotto a richiesta dell'acquirente
- Assistenza al Direttore generale nello sviluppo prodotto e nella gestione delle pratiche amministrative

04/2014 – 09/2017 **Officine Panerai- Gruppo Richemont** – Leader nel settore dell'orologeria di lusso – Sede di Ginevra

CRM MANAGER ***Compiti principali***

- Formare gli operatori dei call center per l'assistenza ai clienti finali (mail, telefonate e social media) principalmente in lingua francese
- Gestione diretta di tutte le lamentele clienti
- Monitoraggio della soddisfazione dei clienti durante e dopo l'acquisto
- Organizzazione di campagne di comunicazione per il lancio di nuovi prodotti e per la fidelizzazione dei clienti esistenti
- Analisi del comportamento di acquisto dei clienti

- Assistenza a tutte le filiali del mondo nella gestione del cliente, in particolare nelle boutique
 - Formazione periodica di tutti i colleghi delle filiali in francese e inglese
-

09/2006 – 03/2014 **Officine Panerai – Gruppo Richemont – Leader**
nel settore dell'orologeria di lusso – Sede di Milano

MARKETING & COMUNICAZIONE *Compiti principali*

- Creazione di tutte le pubblicazioni dell'azienda
 - Stesura e traduzione di testi per leaflet, cataloghi, libretti di istruzione e libri sulla marca
 - Assistenza a tutte le filiali nella creazione del materiale di comunicazione
-

09/2005 – 08/2006 **ADAVA**

ASSISTENTE AL DIRETTORE E SEGRETERIA *Compiti principali:*

- Lancio e gestione del Valledaostapass (sito multilingue)
 - Mansioni di segreteria
-

2005

*INSEGNAMENTO DELLA LINGUA FRANCESE ALL'ISTITUTO
REGINA MARIA ADELAIDE*

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

2004

Laurea in Interpretazione di Conferenza

Università degli studi di Trieste

110 /110 e lode

Prima lingua: francese (interpretazione attiva e passiva)

1999

Diploma di maturità linguistica

Istituto Magistrale Regina Maria Adelaide Aosta

99/100

LINGUE

Italiano – Madrelingua

Francese – Perfetta conoscenza orale e scritta

Inglese – Ottima conoscenza orale e scritta

Olandese – Ottima conoscenza orale e scritta

Spagnolo – Discreta conoscenza orale

COMPETENZE INFORMATICHE

Ottima conoscenza del pacchetto MS Office

Buona conoscenza del portale SAP e del portale Ericsoft

REFERENZE

Referenze disponibili su LinkedIn

Autorizzo al trattamento dei dati personali

Chiara Panozzo