

**2002-2006** IDEAL STANDARD ITALIA S.p.A., Milano

*Ideal Standard Group è uno dei principali produttori di prodotti e soluzioni per bagni pubblici e privati. Occupa circa 9.000 persone con una presenza di mercato in oltre 100 paesi in tutto il mondo*

**Retail Marketing Manager Junior**

- Supporto nella definizione del Marketing Retail Plan;
- Reporting e analisi dati della campagna marketing e delle performance dei piani di vendita;
- Supervisione attuazione piani marketing, inclusi i brand events (Road Shows, Corsi Accademy, etc);
- Supervisione dei programmi advertising & merchandising presso clienti e negozi;
- Gestione dei piani incentivi vendite per rivenditori e showrooms;
- Formazione in occasione lancio nuovi prodotti (argomentazioni tecniche e di vendita).

**Customer Care North Italy e Key Customers Specialist**

- Gestione del processo OTC, riportando al Direttore Vendite per le operazioni relative ai Key Customers;
- Formazione dei team di vendita (agenzie esterne) per la gestione degli ordini;
- Coordinamento magazzini per operazioni e ottimizzazione delle consegne;
- Reporting dati di vendita;
- Gestione operativa N. 2 risorse per l'operatività relative a note credito, resi merce, reclami clienti;
- Power user per l'implementazione SAP Modulo SD.

**1998 - 2002** POZZI-GINORI S.p.A., Milano

*L'azienda fa parte del gruppo Geberit, leader europeo nel settore dei prodotti sanitari. La rete di produzione conta 29 impianti di produzione, con circa 12.000 dipendenti in circa 50 paesi*

**Customer Care & Quality Assistant**

- Supporto nella definizione e stesura delle procedure qualità, riportando al Quality Manager;
- Tracciamento e conservazione dei Quality reports;
- Organizzazione agenda e supervisione del team post-vendita (n. 3 Ispettori di qualità);
- Organizzazione controlli interni e supporto audit esterni (Auditor Certificato ISO 9000);
- Gestione note credito per problematiche qualità.

**Export Manager Assistant**

- Supporto nella definizione del piano vendite export, riportando all'Export Manager;
- Preparazione della documentazione vendite estero (packing list, bill of landing, fattura proforma, lettera di credito, etc);
- Supporto per le richieste clienti circa la consegna merci, i metodi di pagamento, la documentazione, etc;
- Partecipazione a Mostre e Fiere.

**FORMAZIONE E DATI PERSONALI**2001-2002 **Executive Master** Sales & Marketing

Business School CESMA, Milano

1998 **Master** Internazionalizzazione PMI

Italian Trade Agency – ICE, Roma

1996 **Laurea Specialistica** in Scienze Politiche

Università LA SAPIENZA, Roma,

(punteggio finale 110 e Lode)

Nationalità: Italiana

Inglese Fluente

Data di nascita: 28/05/1969

Autorizzo a gestire i miei dati personali ai sensi della legge italiana n° 675/96 e n 196/03 denominata "Privacy law" e GDPR (Regolamento UE 2016/679).

Ersilia Capuano