

LUCIANA VERRASTRO

IMPIEGATA COMMERCIALE con esperienze di vendita in ambito assicurazioni e vigilanza privata



04 Ottobre 1982
Via Fidia, 25 - 10141 Torino
+39 331 3821082
luciana.verrastro@gmail.com

ISTRUZIONE

Università degli Studi di Torino

Luglio 2008 **Laurea Magistrale in Scienze della Comunicazione**
Tesi sperimentale nella disciplina Interazione uomo-macchina dal titolo "Il Progetto NEAC (Network of European Automotive Competence). Design e valutazione dell'interfaccia grafica di una digital library" con votazione 106/110

Liceo Ginnasio Quinto Orazio Flacco - Potenza

Luglio 2001 **Diploma di maturità classica** con votazione 85/100

LINGUE

Inglese Buono
Tedesco Scolastico
Spagnolo Autodidatta

INFORMATICA

Gestionali
SAP Netweaver : Moduli FI/SD e MM, AS400, Easy Plan Web by Sabacom,

COMPETENZE

- Negoziazione con key client B2B e B2C e fornitori
- Product Marketing e definizione del target
- Attività di Benchmarking
- Applicazione delle strategie di up selling e cross selling
- Analisi del rischio e valutazione impianti d'antifurto e TV.CC
- Prodotti assicurativi ramo vita e ramo danni
- Servizi di vigilanza per clienti retail e corporate
- Customer care
- Gestione gruppi di lavoro e risoluzione dei conflitti
- Miglioramento dei processi

ESPERIENZE PROFESSIONALI

ES Esseresani s.r.l. - Gruppo IRM – Pianezza (TO)

6 Maggio 2019 – attualmente

Back office commerciale Riporto: A.D.

- Sviluppo opportunità di business; Gestione agenda dei commerciali; Redazione offerte commerciali e richieste di preventivi; Gestione attività relative alla customer satisfaction; Organizzazione corsi di formazione

Telecontrol Vigilanza S.p.A. – Rivoli (TO)

Gennaio 2013 – 6 Febbraio 2019

Dal 2017 - Coordinatore rete vendita ed installatori Lombardia /Piemonte/Toscana per il progetto SicurezzaH24 consultabile

all'indirizzo <http://www.sicurezzah24.it/> Riporto: Project Manager

- **Gestione dell'intero ciclo del contratto:** ricezione e accettazione della proposta d'ordine; data entry anagrafica – componenti da installare – servizi da erogare; compilazione scheda in ATEARGO, software per la ricezione degli allarmi; emissione dei documenti di trasporto e preparazione del materiale per l'installazione con prelievo dal magazzino; verifica collaudo post installazione per la registrazione degli incassi e l'emissione delle relative fatture; eventuale caricamento della pratica di finanziamento su portale www.cofidis.it ove richiesto; registrazione della produzione del work team per il calcolo delle provvigioni mensili ed emissione fatture di venditori e tecnici
- **Gestione magazzino materiali e vestiario:** verificare giacenze e relativa valorizzazione; approvvigionare materiale secondo le previsioni di vendita; compilare ordini d'acquisto ed evadere gli stessi; registrazione documenti di trasporto dei fornitori; inventario mensile per tutte le sedi operative; interfaccia con i fornitori; cash flow trimestrale
- **Gestione calendario delle installazioni e delle attività:** pianificare ed aggiornare il lavoro mensile secondo un'agenda condivisa per il raggiungimento del budget fissato
- **Gestione CRM per assegnazione Leads:** distribuire potenziali clienti ai venditori tramite piattaforma CRM e analizzare i feedback
- **Gestione pre e post vendita:** fornire supporto commerciale – amministrativo e tecnico a venditori e clienti; curare disdette, reclami e clienti difficili; eventuale recupero del credito
- **Gestione assistenze ed help desk ai clienti:** creazione ticket per la

IBM Lotus Notes client desktop, Edison, CRM

Operativi

OS Microsoft Office 365 (word, excel, power point, access, outlook) , Adobe Photoshop, CSS, Adobe Dreamweaver

Linguaggi Programmazione

(PHP), (X)HTML, JavaScript

2008 Docenza di HTML per il modulo di Informatica Generale presso la Facoltà di Scienze della Comunicazione, Università di Torino

Lezioni frontali al fine di realizzare un sito web e verifica dell'apprendimento tramite esercitazioni in laboratorio

Data Base MySQL

COMPETENZE COMUNICATIVE E GESTIONALI

Ottime doti comunicative

Empatia

Motivazione

Intuito

Capacità di ascolto

Capacità di adattamento

Diplomazia

Team building

Problem solving

Capacità di prendere decisioni

Precisione

Intraprendenza

Autocoscienza

Tenacia

Gestione dello stress

Assegnazione di priorità

Rispetto delle scadenze

Capacità di lavorare per obiettivi

ALTRE INFORMAZIONI

Patente di guida

Categoria B

manutenzione degli impianti e assegnazione dell'assistenza al tecnico; verifica corretto funzionamento dell'antifurto tramite sistema di tele gestione; supporto per installazione, configurazione ed utilizzo dell'APP VisonicGO by Tyco

- **Gestione venditori:** registrazione mandati di vendita; assegnazione cellulare e SIM aziendale; fornitura di abbigliamento, tablet, auto aziendale e materiale per l'attività di vendita; eventuale rescissione del mandato e controllo restituzione di quanto fornito

Fino al 2016 - Impiegata commerciale Riporto: Sales Manager

- **Collocamento prodotti assicurativi e servizi di vigilanza:** sviluppo portafoglio clienti e attività di cross selling per coloro già collegati alla Centrale Operativa tramite una convenzione con AVIVA ITALIA S.p.A.

FONDIARIA SAI, Ag. Turati – Torino

Giugno 2011 – Dicembre 2012

Sub-agente Ramo Danni Riporto: Titolare di Agenzia Assicurativa

- **Vendita prodotti ramo danni e r.c. auto:** acquisizione di nuova clientela e fidelizzazione dei già clienti di agenzia
- **Gestione progetti per il Museo dell'Auto e per il Politecnico di Torino:** sviluppo portafoglio clienti tramite una convenzione ad hoc

INA Assitalia, Ag. Torino Centro – Torino

Gennaio 2010 – Maggio 2011

Consulente assicurativo previdenziale Riporto: Area Manager

- **Vendita prodotti ramo vita:** stipula polizze di previdenza complementare/integrativa per clienti privati

Telecom Italia Lab – Torino

Settembre 2008 – Luglio 2009

Testing Lab Operator Riporto: Usability Manager

- **Conduzione di test di usabilità:** valutazione GUI (Graphic User Interface) di prodotti e servizi del marchio TIM tramite la metodologia Thinking Aloud Protocol e somministrazione di questionari post task ad un target selezionato; riprogettazione GUI secondo i principi dello User-Centred Design per migliorare la user experience

FORMAZIONE

2019 Corso in aula **SAP Netweaver** presso Si-Soft Informatica s.r.l.

2018 Aggiornamento professionale IVASS presso CESFORM "I rami elementari non auto: retail e corporate"

2015 Gruppo Galgano "La gestione del reclamo come opportunità"

2014 Gruppo Galgano "Il Metodo ServQual - Prof.Parasuraman"

2011 Corso di aggiornamento ISVAP presso SerimForm s.c.c. "Dalla vendita alla consulenza: il financial planning della famiglia"

2010 Conseguimento iscrizione presso l'ISVAP Istituto per la Sorveglianza e Vigilanza Assicurazioni Private **sezione E n. 00033581** del RUI - Registro Unico Intermediari