

SILVIA SEDDA

Residente in Corso Brunelleschi, 81 – 10141 Torino
Telefono: 011-7606593 - Cellulare: +39 340-9223138
E-mail: silvia_sedda@yahoo.com LinkedIn: it.linkedin.com/in/silviasedda/
Nata a Torino il 01/07/1977

Profilo professionale

Laureata in Economia e Commercio, ho svolto maturato esperienze lavorative soprattutto in qualità di back office commerciale (customer service) e di carattere amministrativo-contabile (in particolare contabilità clienti). Utilizzo con disinvoltura gli strumenti informatici tra cui SAP e ho un'ottima conoscenza della lingua inglese.

Esperienze Professionali

Novembre 2018 – Dicembre 2019 Danfoss S.r.L. – Azienda del settore dell'ingegneria industriale con sede a Torino.

Impiegata Customer Service

- Gestione contatti coi clienti e colleghi tramite Salesforce;
- Gestione ordini clienti "manuali", via EDI o Product Store e gestione ordini per le emergenze;
- Supporto ai clienti nell'uso del Product Store per visualizzazione catalogo, listino e invio ordini;
- Codifica nuovi inverter, opzioni e ricambi in fase di inserimento ordini;
- Gestione consegne attraverso contatti coi planners all'estero, con l'ufficio logistica estero e coi corrieri;
- Gestione resi;
- Gestione anagrafiche clienti;
- Manutenzione listini/sconti;
- Contatti con l'ufficio crediti per la risoluzione di problemi relativi a pagamenti.

Agosto 2017 – Giugno 2018 Luigi Lavazza S.p.A. – Azienda del settore agroalimentare con sede a Torino.

Impiegata Customer Service Retail e Distributors

- Inserimento ordini manuali e sblocco ordini trasmessi via EDI;
- Verifica dati relativi alle promozioni in Sap e Salesware;
- Contatti con il commerciale per problemi legati agli ordini o alle promozioni;
- Aggiornamento scontistica nei listini dei clienti;
- Contatti con la logistica per problemi legati alle consegne;
- Gestione dei resi e delle note di credito;
- Inserimento nuovi clienti nell'anagrafica in sap;
- Gestione amministrativa dei reclami qualitativi.

Gennaio 2015 – Maggio 2017 Maxus MC2 S.p.A. – Centro Media, con sede a Torino e ad Assago (MI).

Impiegata Controllo di Gestione

- Emissione delle disposizioni (ordini emessi in nome e per conto di clienti);
- Gestione delle problematiche relative alle discrepanze tra fatture dei fornitori e disposizioni attraverso contatti continui con media, concessionari e cliente;
- Gestione dei cambi merce;
- Controllo quotidiano del ritorno degli invii in automatico dal sistema di Maxus MC2 al gestionale del cliente e gestione delle eventuali anomalie nell'invio, contattando eventualmente l'ufficio IT;
- Contatti con l'ufficio anagrafiche per la codifica di nuovi fornitori nel rispetto delle procedure anti-phishing del cliente e inserimento del nuovo fornitore a sistema;
- Gestione richieste varie da parte dei fornitori (informazioni su pagamenti, dichiarazioni d'intento...);
- Controllo delle fatture passive e relativa imputazione al centro di costo corretto;
- Analisi dei consuntivi e conteggio del relativo fee in base alle tipologie di attività descritte.

Alcune realizzazioni:

- Garantita la puntualità dell'emissione di tutti gli ordini del mese di dicembre per il cliente FCA nonostante le difficoltà legate all'aggiornamento dei piani.

Marzo 2014 – Giugno 2014 L'Oréal Italia S.p.A. – Azienda del settore della cosmesi, di circa 2000 collaboratori, con sedi in Italia a Torino, Settimo Torinese e a Milano.

Impiegata Contabile Area Clienti

- Registrazione pagamenti tramite assegni bancari, circolari, bonifici, riba e rid;
- Contatti con i clienti e con gli agenti per risolvere le problematiche relative ai pagamenti;
- Contatti con l'ufficio che gestisce l'anagrafica per variazione dati bancari dei clienti in SAP.

Giugno 2003 – Novembre 2012 Tyco Electronics AMP Italia S.r.L. - Azienda di produzione elettronica, di circa 350 dipendenti, con sedi in Italia a Collegno (TO), Assago (MI) e Roma.

Impiegata Customer Service – Back Office Commerciale

2003-2012

Responsabile relazioni coi clienti settori finali Telecomunicazioni ed Elettrodomestici. Gestione clienti in SAP:

- Inserimento ordini e gestione forecasts;
- Gestione contratto di consignment stock;
- Gestione consegne attraverso contatti con fornitori in Italia e all'estero;
- Gestione offerte e richieste di campionature;
- Gestione reclami e resi.

Alcune realizzazioni:

- Evitato fermo linea ad un importante cliente: ho garantito al cliente un minimo di stock acquistando il prodotto critico dalle consociate e verificandone la disponibilità presso i distributori, sino a quando il macchinario che produceva tale pn non ha ripreso a funzionare.
- Errata quantità nei forecasts di un prodotto: identificato e risolto un problema di diversa unità di misura predisposta tra il sistema gestionale aziendale e del cliente.

Impiegata Contabile Area Clienti - Responsabile Recupero Crediti:

2009-2010

- Registrazione pagamenti;
- Mantenimento schede contabili;
- Gestione note debito;
- Sollecito pagamenti clienti;
- Previsioni d'incasso;
- Registrazione insoluti;
- Dichiarazioni di intento;
- Lettere di circolarizzazione.

Alcune realizzazioni:

- Errato abbinamento tra fatture e pagamenti: riscontrato un problema con una fattura di molti anni prima che continuava a causare un disallineamento tra le schede contabili.

Luglio 2002 – Maggio 2003 Centro Estero Camere di Commercio Piemontesi - Organismo regionale dedicato all'internazionalizzazione del territorio, con sede a Torino.

Tirocinante per lo "Sviluppo di progetti di promozione internazionale per PMI piemontesi"

Realizzazione di progetti di promozione internazionale nei seguenti settori merceologici: Agroalimentare; Cosmesi; Abbigliamento; Ambiente.

Maggio 2001 – Maggio 2002 Regione Piemonte, Assessorato al Turismo - Ente pubblico.

Impiegata Amministrativa

Concessione di contributi ad associazioni, enti pubblici e consorzi turistici per la promozione del territorio piemontese: istruttoria e redazione dei relativi atti.

Istruzione e formazione

- Corso di aggiornamento lingua inglese livello avanzato: ottobre 2018 – maggio 2019;
- Corso di "Paghe e contributi" di 32 ore dal 04 giugno 2013 al 18 luglio 2013;
- Certificate of Advanced English conseguito nel giugno 2003;
- Laurea in Economia e Commercio conseguita nel 2001 presso la Facoltà di Economia di Torino;
- Maturità tecnico commerciale.

Competenze informatiche e linguistiche

- Buona conoscenza di Windows;
- Buon utilizzo del pacchetto Microsoft Office e Sun Open Office;
- Buon utilizzo del sistema gestionale SAP (moduli SAP SD e SAP FI);
- Buon utilizzo del sistema ADBox;
- Buon utilizzo del CRM Salesforce;
- Utilizzo di Navision;
- Ottima conoscenza della lingua inglese e sufficiente conoscenza del francese.

Esperienze all'estero

Date 2 – 20 Agosto 2004

Corso Advanced 1 level in English

Ente St. Giles International College – Brighton, UK.

Date 5 – 23 Agosto 2002

Corso Advanced 1 in English

Ente The Language Centre of Ireland – Dublin, IRL.

Capacità e competenze organizzative e sociali

- Organizzazione eventi per lavoro e per attività extralavorative;
- Ricerca di innovazione nelle mansioni quotidiane del lavoro;
- Buona capacità di relazione con i colleghi e con i clienti;
- Predisposizione al lavoro in gruppo;
- Gestione dei contatti con i referenti esteri.

Altre informazioni

Patente: B e automunita.

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi del D.Lgs. 196/2003