



**Studio di
retribuzione
2016**



**SALES SUPPORT &
CUSTOMER SERVICE**

Note relative alle tabelle retributive:

- RAL = Retribuzione Annuale Lorda
- Le retribuzioni riportate nelle tabelle retributive sono da considerarsi in Euro

EDITORIALE

Page Personnel, Brand di PageGroup, è leader globale nella ricerca e selezione di impiegati e giovani professionisti qualificati.

Dal 1976, anno in cui nasce nel Regno Unito ad oggi, Page Personnel vanta un network di 154 uffici distribuiti in 35 Paesi con oltre 5850 dipendenti.

La specializzazione delle divisioni e l'approccio consulenziale trova il giusto connubio tra know-how locale ed expertise internazionale, identificando la miglior soluzione tra cliente e candidato.

Grazie ad una struttura costituita da oltre 100 consulenti e 5 uffici in Italia, Page Personnel offre ai propri clienti soluzioni di ricerca e selezione tramite contratti a tempo determinato, indeterminato e di somministrazione su tutto il territorio nazionale.

I cambiamenti economici e demografici comportano un'evoluzione delle professioni all'interno di un mercato sempre più segmentato (in particolare per quel che riguarda i ruoli e le aziende) e con una maggiore concorrenza. Gli attori operanti nel settore delle risorse umane devono offrire quindi servizi e prodotti che si adattino il più possibile alle esigenze dei singoli clienti.

A causa dello sviluppo di prodotti maggiormente specializzati, della globalizzazione e del rafforzamento della concorrenza, le professioni sono sempre più diversificate e necessitano di migliorarsi attraverso maggiori competenze tecniche, linguistiche e un'ottima attitudine interpersonale.

In quanto protagonisti ed osservatori privilegiati del mercato del lavoro, i consulenti Page Personnel si avvalgono di una conoscenza puntuale delle professioni e delle evoluzioni salariali di tutte le figure da loro seguite.

Lo studio sulle retribuzioni nasce dall'analisi delle missioni di ricerca e selezione da noi svolte per i nostri clienti, dai colloqui sostenuti con i candidati, dall'analisi precisa dei dati provenienti dalla nostra banca dati, strumento di lavoro aggiornato quotidianamente dai team operativi.

Chiaramente, gli elementi qui evidenziati (profili, esperienza, remunerazione) sono da moderare e ponderare a seconda delle strutture organizzative delle singole aziende e del dinamismo del settore.

Gli studi di retribuzione si posizionano all'interno del nostro approccio globale alla selezione, dettato dal desiderio di rispondere alle attese di clienti e candidati, offrendo ai nostri interlocutori la massima trasparenza e vicinanza nella relazione professionale.

Buona lettura!

Tomaso Mainini
Managing Director PageGroup



INDICE

EDITORIALE.....	3
CUSTOMER SERVICE MANAGER	8
SALES SUPPORT	9
CUSTOMER SERVICE ITALIA	10
CUSTOMER SERVICE ESTERO	11
BACK OFFICE COMMERCIALE ITALIA.....	12
BACK OFFICE COMMERCIALE ESTERO.....	13
ORDER PROCESSING	14
AFTER MARKET/POST VENDITA	15

20.000

CANDIDATI SALES SUPPORT
& CUSTOMER SERVICE IN DATABASE

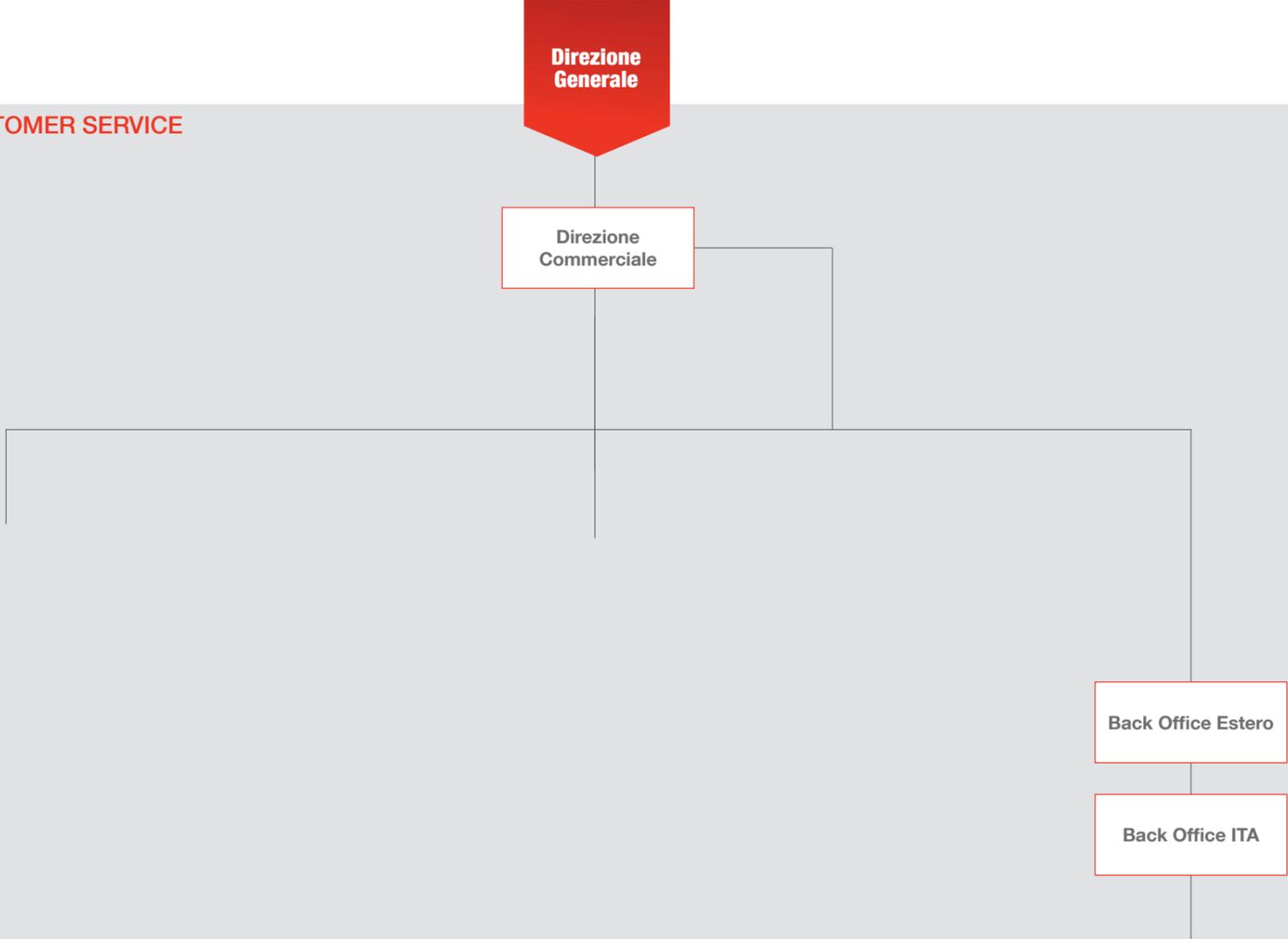
1.000

MISSIONI GESTITE
NEGLI ULTIMI 18 MESI

7

CONSULENTI IN ITALIA

SALES SUPPORT & CUSTOMER SERVICE



CUSTOMER SERVICE MANAGER

RESPONSABILITÀ

- Implementazione processi di miglioramento e ottimizzazione del lavoro delle risorse dell'ufficio Customer Service
- Gestione ordini, dal ricevimento all'evasione e alle eventuali problematiche tecnico amministrative post-vendita per i Key Clients
- Gestione degli stock prodotti legati a particolari situazioni contrattuali con i clienti
- Coordinamento per la partecipazione a gare d'appalto internazionali
- Forecast e stesura budget vendite annuale
- Preparazione reportistica vendite mensili, vendite vs budget mensile/annuale
- Gestione e organizzazione eventi

COMPETENZE

- Esperienza maturata nel ruolo
- Ottima conoscenza della lingua inglese e/o della lingua dedicata al mercato di riferimento
- Ottima padronanza dei sistemi informatici principalmente del pacchetto Office e del gestionale di riferimento (SAP/Navision/AS400)
- Ottime doti gestionali, comunicative e relazionali per la conduzione del team
- Spiccata propensione alla gestione di criticità anche in situazioni di stress

FORMAZIONE

- Diploma
- Laurea in discipline umanistiche
- Laurea in discipline economiche

RIPORTO GERARCHICO

- Direttore Commerciale
- Amministratore Delegato

PROSPETTIVE DI CRESCITA

- Ruolo di responsabilità in altro dipartimento

RETRIBUZIONE (IN MIGLIAIA DI EURO)

0-18 mesi	18-36 mesi	> 36 mesi
27-30 K	30-32 K	>33 K

SALES SUPPORT

RESPONSABILITÀ

- Gestione dei rapporti con i clienti italiani e stranieri
- Supporto alla rete vendita
- Supporto nella gestione delle offerte commerciali
- Monitoraggio delle spedizioni e della relativa documentazione
- Attività di pre e post vendita
- Attività di reportistica e analisi vendite

COMPETENZE

- Pregressa esperienza nel ruolo
- Buona conoscenza della lingua inglese, preferibile conoscenza di una seconda lingua
- Padronanza nell'utilizzo dei principali strumenti informatici
- Ottima padronanza di sistemi gestionali quali SAP/Navision/AS400
- Ottime doti comunicative e spiccato orientamento al problem solving
- Gestione dello stress
- Professionalità, precisione e flessibilità

FORMAZIONE

- Diploma
- Laurea

RIPORTO GERARCHICO

- Direttore Commerciale
- Export Manager
- Key Account

PROSPETTIVE DI CRESCITA

- Responsabile Customer Service
- Direttore Commerciale

RETRIBUZIONE (IN MIGLIAIA DI EURO)

0-18 mesi	18-36 mesi	> 36 mesi
20-23 K	24-28 K	28-30 K

CUSTOMER SERVICE ITALIA

RESPONSABILITÀ

- Gestione e supporto ai clienti, risoluzione delle problematiche legate al prodotto/servizio
- Gestione delle complessità legate all'iter dell'ordine
- Help desk di secondo ordine con l'utilizzo di differenti strumenti (telefono e email)
- Supporto al cliente nel pre e post vendita
- Attività di reportistica
- Interfaccia con i differenti dipartimenti aziendali

COMPETENZE

- Esperienza maturata nel ruolo
- Ottima padronanza dei sistemi informatici principalmente del pacchetto Office
- Ottima padronanza di sistemi gestionali quali SAP/Navision/AS400
- Ottime doti comunicative e spiccato orientamento al problem solving
- Gestione dello stress
- Professionalità, precisione e flessibilità

FORMAZIONE

- Diploma
- Laurea

RIPORTO GERARCHICO

- Responsabile Customer Service Italia

PROSPETTIVE DI CRESCITA

- Responsabile Customer Service
- Direttore Commerciale

RETRIBUZIONE (IN MIGLIAIA DI EURO)

0-18 mesi	18-36 mesi	> 36 mesi
20-22 K	22-25 K	25 K

CUSTOMER SERVICE ESTERO

RESPONSABILITÀ

- Gestione e supporto ai clienti, risoluzione delle problematiche legate al prodotto/servizio
- Gestione delle complessità legate all'iter dell'ordine
- Help desk di secondo ordine con l'utilizzo di differenti strumenti (telefono e email)
- Supporto al cliente nel pre e post vendita
- Attività di reportistica
- Interfaccia con i differenti dipartimenti aziendali

COMPETENZE

- Esperienza maturata nel ruolo
- Ottima conoscenza della lingua inglese e/o della lingua dedicata al mercato di riferimento
- Ottima padronanza dei sistemi informatici principalmente del pacchetto Office
- Ottima padronanza di sistemi gestionali quali SAP/Navision/AS400
- Ottime doti comunicative e spiccato orientamento al problem solving
- Gestione dello stress
- Professionalità, precisione e flessibilità

FORMAZIONE

- Diploma
- Laurea in Lingue o Letterature Straniere

RIPORTO GERARCHICO

- Responsabile Customer Service Estero

PROSPETTIVE DI CRESCITA

- Responsabile Customer Service
- Direttore Commerciale

RETRIBUZIONE (IN MIGLIAIA DI EURO)

0-18 mesi	18-36 mesi	> 36 mesi
20-23 K	24-26 K	>27 K

BACK OFFICE COMMERCIALE ITALIA

RESPONSABILITÀ

- Gestione dell'iter dell'ordine: ricevimento, spedizione, accertamento della regolare ricezione da parte del cliente in Italia
- Contatto con corrieri
- Gestione degli stock di magazzino
- Gestione del post vendita (resi, note credito)
- Attività di reportistica
- Interfaccia quotidiano con il dipartimento Sales per specifiche esigenze dei clienti

COMPETENZE

- Esperienza maturata nel ruolo
- Dimestichezza con i principali sistemi operativi e gestionali SAP/Navision/AS400
- Doti comunicative e relazionali
- Precisione e affidabilità

FORMAZIONE

- Diploma
- Laurea in discipline umanistiche
- Laurea in discipline economiche

RIPORTO GERARCHICO

- Responsabile Customer Service Italia

PROSPETTIVE DI CRESCITA

- Responsabile Customer Service
- Direttore Commerciale

RETRIBUZIONE (IN MIGLIAIA DI EURO)

0-18 mesi	18-36 mesi	> 36 mesi
20-22 K	22-25 K	25 K

BACK OFFICE COMMERCIALE ESTERO

RESPONSABILITÀ

- Gestione dell'iter dell'ordine: ricevimento, spedizione, accertamento della regolare ricezione da parte del cliente estero
- Contatto con operatori logistici
- Preparazione di DDT
- Gestione degli stock di magazzino, gestione del post vendita (resi, note credito)
- Attività di reportistica
- Supporto quotidiano al Dipartimento Sales per specifiche esigenze dei clienti

COMPETENZE

- Esperienza maturata nel ruolo
- Ottima conoscenza dell'inglese e di almeno un'altra lingua
- Dimestichezza con i principali sistemi operativi e gestionali SAP/Navision/AS400
- Doti comunicative e relazionali
- Precisione e affidabilità

FORMAZIONE

- Diploma
- Laurea in Lingue o Letterature Straniere

RIPORTO GERARCHICO

- Responsabile Customer Service

PROSPETTIVE DI CRESCITA

- Responsabile Customer Service
- Direttore Commerciale

RETRIBUZIONE (IN MIGLIAIA DI EURO)

0-18 mesi	18-36 mesi	> 36 mesi
20-22 K	22-25 K	26 K

ORDER PROCESSING

RESPONSABILITÀ

- Preparazione degli ordini attraverso la redazione dell'anagrafica cliente e/o prodotti
- Trasmissione degli ordini interfacciandosi con fornitori/clienti/magazzino
- Inserimento dell'ordine a sistema e verifica della disponibilità
- Gestione del post vendita (resi, note credito)
- Predisposizione alla fatturazione e alla spedizione

COMPETENZE

- Esperienza maturata nel ruolo e/o come data entry
- Dimistichezza con i principali sistemi operativi e gestionali (AS400/SAP)
- Precisione e affidabilità

FORMAZIONE

- Diploma
- Laurea

RIPORTO GERARCHICO

- Responsabile Customer Service

PROSPETTIVE DI CRESCITA

- Back office commerciale completo

RETRIBUZIONE (IN MIGLIAIA DI EURO)

0-18 mesi	18-36 mesi	> 36 mesi
20-22 K	22-24 K	25 K

AFTER MARKET/POST VENDITA

RESPONSABILITÀ

- Gestione dell'iter del post vendita
- Attività di service
- Gestione dei resi e dei reclami
- Organizzazione delle attività delle manutenzioni

COMPETENZE

- Esperienza maturata nel ruolo
- Precisione ed affidabilità
- Cultura tecnica

FORMAZIONE

- Laurea o diploma

RIPORTO GERARCHICO

- Responsabile Customer Service
- Direttore Commerciale

PROSPETTIVE DI CRESCITA

- Responsabile Customer Service
- Responsabile Post Vendita

RETRIBUZIONE (IN MIGLIAIA DI EURO)

0-18 mesi	18-36 mesi	> 36 mesi
20-25 K	26-32 K	33 - 38 K

UFFICI IN ITALIA:

MILANO

Via Tiziano 32
20145 Milano
Tel: +39 02 3626 0606
Fax: +39 02 866 428

ROMA

Via Corelli 10
00198 Roma
Tel.: +39 06 452 222
Fax.: +39 06 452 223 70

TORINO

Via Botero 18
10122 Torino
Tel: +39 011 55 81 400
Fax: +39 011 51 85 803

BOLOGNA

Via Calzolerie 2
40125 Bologna
Tel: +39 051 422 651
Fax: +39 051 422 6577

PADOVA

Via Cesare Battisti, 3
35121 Padova
Tel: +39 049 7844 101
Fax: +39 049 7844 106

Assistant & Office Support • Banking & Financial Services • Digital & New Media
Engineering & Manufacturing • Finance & Accounting • Healthcare & Life Sciences
• Human Resources • Information Technology • Insurance • Procurement & Logistics • Property & Construction • Retail
• Sales & Marketing • Sales Support & Customer Service • Tax & Legal

www.pagepersonnel.it

PagePersonnel

Part of
PageGroup