

STUDIO DI RETRIBUZIONE 2017



SALES SUPPORT & CUSTOMER SERVICE

PagePersonnel

Sales Support
& Customer Service

Temporary & permanent recruitment

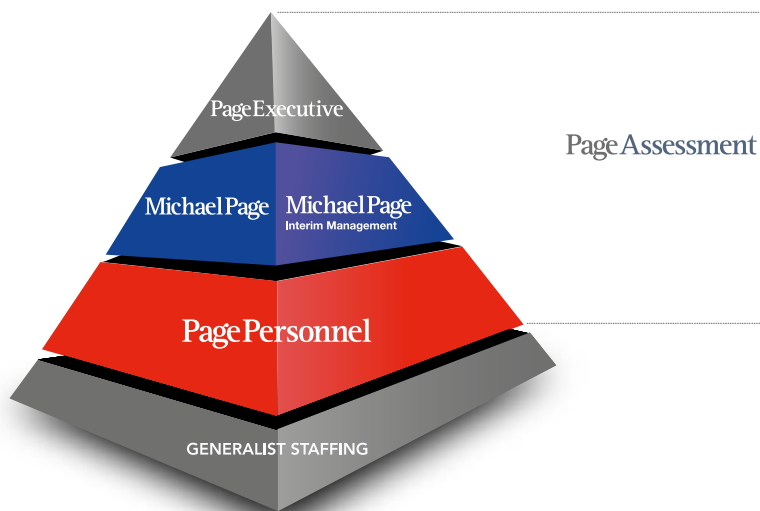
www.pagepersonnel.it

Part of PageGroup

PageGroup, leader globale nella ricerca e selezione di professionisti qualificati ed executive mediante contratti a tempo determinato e indeterminato. Con i 3 brand principali Page Executive, Michael Page e Page Personnel, dal 1976 ad oggi siamo riconosciuti come leader di mercato con 140 uffici distribuiti in 36 paesi. Un network di oltre 6000 persone che collaborano per raggiungere insieme gli obiettivi di business e con valori e cultura che si riflettono in ogni nostra attività. Le persone sono il cuore del nostro business, dai clienti ai candidati, fino ai nostri consulenti che sono la ricchezza di PageGroup. In Italia abbiamo uffici a Milano, Roma, Torino, Bologna e Padova.

PageGroup offre alle imprese soluzioni per il recruitment dei migliori talenti per opportunità a tempo determinato, indeterminato ed in somministrazione attraverso l'efficienza ed il know how dei suoi consulenti specializzati.

PageGroup



| | |
|-------------------------------------|----|
| PAGEGROUP | 2 |
| INDICE | 3 |
| Customer Service Manager | 4 |
| Sales Support | 5 |
| Customer Service Italia | 6 |
| Customer Service Estero | 7 |
| Back Office Commerciale Italia | 8 |
| Back Office Commerciale Estero | 9 |
| Order Processing - Order Management | 10 |
| After Market/Post Vendita | 11 |
| I NOSTRI UFFICI | 12 |





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
- Direttore Commerciale

| RETRIBUZIONE | | |
|--------------|----------|---------|
| Esperienza | RAL Min | RAL Max |
| 0-18 mesi | 27.000€ | 30.000€ |
| 18-36 mesi | 30.000€ | 32.000€ |
| > 36 mesi | >33.000€ | |





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 | | |
|--------------|----------|---------|
| Esperienza | RAL Min | RAL Max |
| 0-18 mesi | 20.000€ | 24.000€ |
| 18-36 mesi | 24.000€ | 28.000€ |
| > 36 mesi | >28.000€ | |





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

- Direttore Commerciale
- Responsabile Customer Service

PROSPETTIVE DI CRESCITA

- Responsabile Customer Service
- Direttore Commerciale

| RETRIBUZIONE | | |
|--------------|----------|---------|
| Esperienza | RAL Min | RAL Max |
| 0-18 mesi | 20.000€ | 22.000€ |
| 18-36 mesi | 22.000€ | 25.000€ |
| > 36 mesi | >25.000€ | |





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

- Direttore Commerciale
- Responsabile Customer Service

PROSPETTIVE DI CRESCITA

- Responsabile Customer Service
- Direttore Commerciale

| RETRIBUZIONE | | |
|--------------|----------|---------|
| Esperienza | RAL Min | RAL Max |
| 0-18 mesi | 20.000€ | 24.000€ |
| 18-36 mesi | 24.000€ | 29.000€ |
| > 36 mesi | >29.000€ | |





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
- Dimistichezza 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 | | |
|--------------|----------|---------|
| Esperienza | RAL Min | RAL Max |
| 0-18 mesi | 20.000€ | 23.000€ |
| 18-36 mesi | 23.000€ | 26.000€ |
| > 36 mesi | >26.000€ | |





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 | | |
|--------------|----------|---------|
| Esperienza | RAL Min | RAL Max |
| 0-18 mesi | 20.000€ | 24.000€ |
| 18-36 mesi | 24.000€ | 29.000€ |
| > 36 mesi | >29.000€ | |





ORDER PROCESSING - ORDER MANAGEMENT

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 | | |
|--------------|----------|---------|
| Esperienza | RAL Min | RAL Max |
| 0-18 mesi | 20.000€ | 24.000€ |
| 18-36 mesi | 24.000€ | 29.000€ |
| > 36 mesi | >29.000€ | |



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

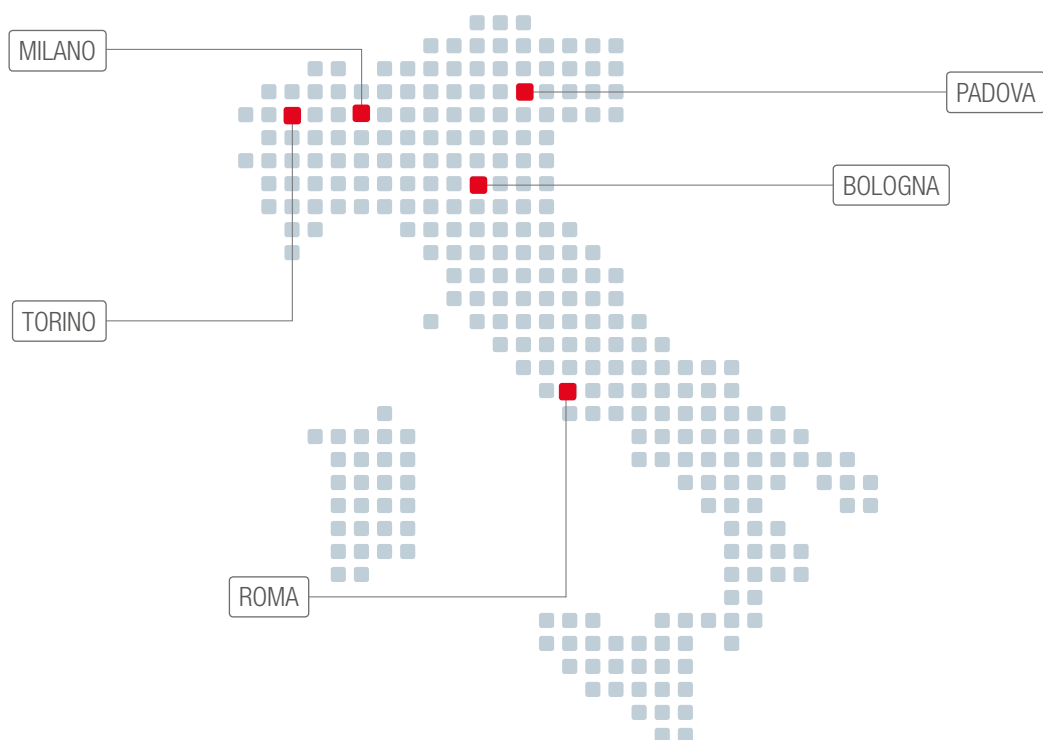
PROSPETTIVE DI CRESCITA

- Responsabile Customer Service
- Responsabile Post Vendita



| RETRIBUZIONE | | |
|--------------|----------|---------|
| Esperienza | RAL Min | RAL Max |
| 0-18 mesi | 20.000€ | 25.000€ |
| 18-36 mesi | 25.000€ | 32.000€ |
| > 36 mesi | >32.000€ | |

I NOSTRI UFFICI



Milano

Via Tiziano 32
20145 Milano
Tel. 0039 02 3626 0606

Roma

Via Arcangelo Corelli 10
00198 Roma
Tel. 0039 06 853 770 1

Torino

Via G. Botero 18
10122 Torino
Tel. 0039 011 55 70 555

Bologna

Via Calzolerie 2
40125 Bologna
Tel. 0039 051 09 23 091

Padova

Via Cesare Battisti 3
35121 Padova
Tel. 0039 049 7844 101





PagePersonnel