INFORMAZIONI PERSONALI

Katia Remondi

Cont

Sess

DICHIARAZIONI PERSONALI

La distinguono eccellenti capacità di problem-solving, pianificazione di attività formative e team management. Forte orientamento al cliente e ottima conoscenza delle dinamiche nel mercato del General Retail: vendite, gestione collaboratori e processi di acquisto.
Ha ottenuto riconoscimenti lavorativi per le sue capacità comunicative, di leadership e gestione delle HR oltre alle sue competenze nell'attuazione di strategie a lungo termine per le attività di Sales Operation nel settore Mobile Technology.
Ottime conoscenze di OS Windows 10 (Sherfile, Pacchetto Office, Apps. e Windows Mobile Phone 8 e 7.8).
Ha lavorato nel progetto pilota Retail E-Learning Platform (RLP) di Nokia Global come amministratore di contenuti nel processo di certificazione e-learning per 240 utenti dei Nokia Branded Store.
Nel 2013 fonda Gaz-Elle società specializzata nella formazione manageriale e consulenza aziendale per il Retail e il Franchising.
Attualmente lavora come docente e consulente per aziende clienti ed Enti Formativi.

ESPERIENZA PROFESSIONALE

Da aprile 2014 – attualmente

Consulente HR e Senior Trainer specializzata nella Distribuzione Organizzata, Retail, logiche B-to-B e Comunicazione

Gaz-Elle Srls, Varese - www.gaz-elle.com

Ha una forte esperienza nella consulenza e progettazione nel settore Retail, Vendite e Comunicazione. In particolar modo è specializzata nella creazione e implementazione di Training Academy per aziende che hanno un retail network diretto o indiretto.
Ottime conoscenze delle dinamiche di vendita assistita e nello sviluppo di percorsi di formazioni esperienziale per tutto lo Store Staff.
Principali responsabilità:

- Gestione e organizzazione di progetti formativi per il Retail
- Progettazione ed implementazione di Retail Training Academy
- Formatrice esperta in materia di problem solving, vendita sensoriale, leadership, comunicazione e customer management
- Formatrice senior nel settore Comunicazione Aziendale e Sales Capabilities
- Progettazione e coordinamento Sales Force Certification, percorso di acquisizione e certificazione di competenze commerciali

© Unione europea, 2002-2015 | europass.cedefop.europa.eu

▪ Progettazione di percorsi esperienziali di Change Management con attività outdoor

Clienti con cui ha collaborato: Teddy Spa, 4G Retail, Auchan, SBB Cargo International, Agusta Westland, ING Direct, NAU, Gabel, 4G Holding, Rail Cargo Italia, Doka, Methodos, Sil.Ca Consulting e Enaip Varese

Gennaio 2009 ad aprile 2014

Nokia Academy Account & Project Manager per Giano management Srl, settore Nokia Sales Operations Italia

Nota: collaborando con Giano Management S.r.l., a fine 2008 ho partecipato alla gara internazionale di Nokia per la gestione in outsourcing della Nokia Academy Italia. Nel ruolo di Project Manager, ho creato e proposto un nuovo modello di Academy più flessibile ed efficiente, con interessanti soluzioni di cost saving e gestione delle risorse umane. Questo ci ha permesso di vincere la gara e diventare il vendor ufficiale per la formazione Nokia sul territorio nazionale. Siamo operativi da maggio 2009 ad oggi.

Principali responsabilità:

• Organizzazione e coordinamento di piani formativi ad hoc per tipologia di canali Retail, Operatori telefonici e tipologia di audience come il business-to-business (B-to-B) o il business-to-consumer (B-to-C), traducendo così in operatività il piano strategico di Sales Capabilities di Nokia.

• Responsabile dei contenuti e dei processi per la Piattaforma e-Learning Nokia4U Italia e coordinatrice delle sessioni formative in modalità webinair.

• Amministratore di contenuti e processi per la Certificazione Nokia Global attraverso la piattaforma Retail-Learning-Platform di Nokia Global. Questa funzione include il caricamento dei contenuti e la selezione di percorsi formativi per ogni tipologia d'utente, monitoraggio dei risultati e creazione dei certificati utenti.

• Simulazione di scenari operativi e valutazione dei risultati di vendita.

• Pianificazione di attività formative complesse, coordinamento della logistica e della reportistica.

• Valutazione e misurazione dei costi gestionali e dei key performance indicators (KPI)

• Gestione delle criticità e coordinamento di un team composto da 12 persone di cui 9 formatori e 3 back office

• Analisi dei risultati di mystery shopping post formazione

• Ottimizzazione dei costi di gestione operative della Nokia Academy

Durante il periodo 2011-2012 ha supportato Giano Management nella progettazione del portale YouCanOnline per Canon attraverso la piattaforma Moodle.

Gennaio 2008 to dicembre 2008

Docente e Consulente Senior per Fondimpresa nella progettazione e attuazione dei seguenti progetti formativi:

ING Direct: ottimizzazione dei processi di comunicazione interna aziendale tra il settore IT e la rete vendita.

Alcan Packaging: miglioramento dei processi comunicativi e ottimizzazione dei tempi di lavoro per la divisione Acquisti.

HotelPlan: tecniche di vendita per la divisione Booking.

Office Depot: tecniche di vendita per call center

Interhome: attività di Team building per la divisione Vendite Immobil

Marzo 2006 a dicembre 2007

Trainer Nokia Academy per Stratos Spa, Milano

Principali responsabilità:

• Trainer, certificata Nokia Global, specializzata in tecnologia multimediale e mobile, attività di coaching nei Nokia Store e nei Retail Store.

• Docente per lo sviluppo del sell-out presso nella GDO seguendo il progetto "il cliente è nel suo regno" di Euronics Italia con corsi sul valore del servizio, formazione sul servizio Coop Voce al personale di Coop Italia e attività di Mystery Shopper per Marionnaud profumerie.

• Consulente per progetti di supporto e sviluppo HR

Marzo 2005 a febbraio 2006

Trainer per Generale Industrielle (GI) Research S.P.A., Milano

Principali responsabilità:

• Pianificazione e docenza di corsi di formazione Forma Temp per call center di Tim Spa, inclusi il customer care e customer service. La formazione riguardava temi sulla comunicazione, negoziazione e problem solving nella gestione del cliente a distanza.

• Attività di coaching per i punti vendita Mondadori Spa nell'adeguamento al codice comportamentale aziendale.

FORMAZIONE E ISTRUZIONE

2006

Laurea in Scienze dell'Educazione indirizzo "Esperto nei processi formativi aziendali" (Laurea triennale).
Università degli Studi di Milano – Bicocca (voto: 103/110)

Gestione delle risorse umane, organizzazione aziendali, metodologie formative per adulti, epistemologia della formazione, sociologia, antropologia e interazione della formazione con il business aziendale.

1999

Diploma Media Superiore "Magistrale Socio-Psico-Pedagogico" Istituto A. Manzoni Varese (voto: 92/100)

COMPETENZE PERSONALI

Lingua madre: Italiana

Altre lingue

	COMPRENSIONE		PARLATO		PRODUZIONE SCRITTA
	Ascolto	Lettura	Interazione	Produzione orale	
Inglese	B	B	B	B	B
Sostituire con la lingua	Inserire il livello	Inserire il livello	Inserire il livello	Inserire il livello	Inserire il livello

Competenze professionali: Microsoft Office, Nokia Smartphone platform, Windows Phone 8

Competenza digitale

AUTOVALUTAZIONE				
Elaborazione delle informazioni	Comunicazione	Creazione di Contenuti	Sicurezza	Risoluzione di problemi
Inserire il livello	Inserire il livello	Inserire il livello	Inserire il livello	Inserire il livello

Patente di guida: B

ULTERIORI INFORMAZIONI

Riconoscimenti e premi: The Best Nokia Academy Awards - 2012

Dati personali: Trattamento dei dati personali
Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali.

Dichiarazione sostitutiva di certificazione (art.6 D.P.R. n.445/2000)
Avvalendomi della facoltà concessa dall'art. 46 D.P.R. 445/2000, consapevole delle responsabilità e delle pene stabile dalla legge per false attestazioni e mendaci dichiarazioni, sotto la mia personale responsabilità DICHIARO che i dati inseriti nel presente CV sono veritieri.

In fede

Varese, 29-07-16