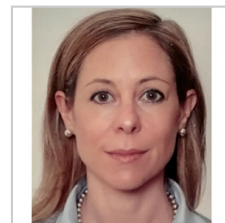


Claudia P.
94100 Saint Maur des Fossés
réf: 88432



Office Manager

Professionnelle expérimentée et motivée avec capacité d'adaptation, dotée d'un sens du service naturel, flexible, bien organisée, attentive aux détails, polyvalente, réactive et autonome, capable d'établir des relations positives et de travailler seule ou en équipe. Passionnée par les voyages et la découverte du monde, je peux travailler en quatre langues.

FORMATIONS

- 09/2004:** Bac +5 à Università Bocconi, Italie
Master Marketing et Communication
- 04/2002:** Bac +3 à Università La Sapienza, Italie
Licence : Histoire et Philosophie 110 Magna cum Laude

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

- 03/2019 au 11/2021:** Conseillère Clients Multilingue Et Back-office, Espagne
• *Support B2C via différentes plateformes (email, téléphone, FB et chat) : traitement des problèmes imprévus sur place, recherche de solutions alternatives et résolution questions clients* • *Gestion boîte mail des réservations (contacter par email les partenaires, affiliés ou agences pour mettre à jour les réservations)* • *Adyen, Stripe et Paypal pour remboursements et dépôt de plaintes pour fraude* • *Achat de billets sur plateformes B2B et B2C et mise à jour des disponibilités*
- 06/2010 au 07/2016:** Spécialiste Marketing Et Communication , Italie
• *Analyse du marché et concurrence* • *Participation à projets transversaux pour le développement et lancement des nouveaux produits et services* • *Élaboration des stratégies de communication et mise en place des campagnes de publicité (communication ATL, BTL et digital) pour clients éventuels et déjà clients* • *Gestion des fournisseurs (ATL, BTL et agence de communication)* • *Coordination interfonctionnelle (Juridique et réglementaire, Administration, Ventes, Trade Marketing et CRM, Systèmes informatiques et Technologie) pour la définition et implémentation des promotions B2C* • *Formation et planification harmonieuses des activités des stagiaire, en fonction des priorités*
- 07/2007 au 12/2009:** Chef De Marque , Italie
• *Plan de faisabilité, relance et repositionnement (prix, distribution, image) des différentes marques des montres et bijouterie* • *Définition du marketing mix et mise en place du plan de marketing pour chaque marque* • *Elaborer et suivre le budget de marketing et*

communication • Préviation des ventes et des achats • Gestion des fournisseurs (activité BTL et agence de communication) • Excellente communication écrite et orale, interne et externe

09/2004 au 06/2007:

Chef De Marque Wilkinson Sword , Italie

• Analyse du marché et concurrence (IRI et Nielsen) • Concevoir et mettre en place le plan de marketing, plan de faisabilité pour lancer les nouveaux produits sur le marché italien, élaborer et suivre le budget • Rédaction et développement de dossiers de vente et presse pour les nouveaux produits (Intuition, Quattro, Xtreme3) • Participation aux prévisions mensuelles des ventes (avec Sales, Trade, Supply Chain et Finance) • Développement projets de distribution alternative au grandes surfaces (pharmacie, tabac, porte-à-porte) • Coopération constante avec le siège social européen en Royaume Uni et participation à projets (par exemple centralisation du matériel de publicité sur le lieu de vente)

07/2002 au 08/2003:

Assistante Exécutive , Italie

• Gestion d'agenda et déplacements • Support communication (rédaction/révision comptes rendus et présentations) • Organisation des réunions d'équipe : mise en forme de documents, réservation et préparation de la salle, envoi des invitations sur Outlook • Suivi de la facturation, notes de frais, réception et archivage des documents, actualisation des tableaux de suivi, reportings

05/1995 au 01/1998:

Chef De Projet , Italie

• Organisation des projets des échanges culturels

COMPETENCES

- Je peux travailler en 4 langues (français, anglais, italien et espagnol)
- Maîtrise de la bureautique et de l'utilisation d'outils collaboratifs et de communication
- Suivi des budgets
- Gestion des fournisseurs
- Très organisée et rigoureuse
- Très souriante et chaleureuse

LANGUES

Italien (Oral : maternelle / Ecrit : expérimenté), Français (Oral : bilingue / Ecrit : expérimenté), Anglais (Oral : maternelle / Ecrit : expérimenté), Espagnol (Oral : bilingue / Ecrit : expérimenté)

LOGICIELS

Office, Internet

CENTRES D'INTERETS

- Voyager et expérimenter nouvelles cultures et pays

- Cuisinier et faire de la pâtisserie
- Aller au cinéma et regarder les séries TV
- Lire, surtout romans policiers
- Snorkeling et nager
- Skier