

ILEANA GAIA DEFENDI

ESPERIENZE LAVORATIVE

INGRAM MICRO SPA

DAL 28 GIUGNO 2016 AL 4 OTTOBRE 2016

Impiegata presso l'ufficio Customer Service gestione resi e recupero crediti. Questa mansione mi consente di avere costante contatto coi clienti e di gestire tutte le pratiche di reso dalla richiesta del cliente all'invio della merce, inoltre mi occupo del recupero crediti di alcuni clienti.

SOCIETA' del GRUPPO EDITORIALE FELTRINELLI - MILANO

DA MARZO 2003 AL 16 APRILE 2016

Da 12 anni lavoro all'interno del Gruppo Editoriale Feltrinelli, nell'ambito del quale mi sono sostanzialmente sempre occupata di Servizi alla Clientela. Solo per effetto delle diverse riorganizzazioni societarie che il Gruppo si è dato negli anni, sono stata formalmente dipendente di quattro diverse ragioni sociali, sempre con contratto di lavoro a tempo indeterminato e senza soluzione di continuità:

Da Maggio 2003 a Marzo 2010

Medi – Magazzini editoriali srl - Segrate MI

Da Aprile 2010 a Febbraio 2013

Giangiaco Feltrinelli Editore - Sede di Milano

Da Marzo 2013 ad Aprile 2016

PDE SpA – Milano incorporata dal luglio 2015 nella MESSAGGERIE LIBRI SpA

In tutto questo periodo ho svolto, come detto, essenzialmente la mansione di Customer Service, che prevede nella sostanza la responsabilità di assicurare l'efficienza del processo di evasione degli ordini e la gestione logistica delle merci con l'obiettivo di ottenere la soddisfazione del cliente.

In tale contesto mi sono occupata tra le altre cose della gestione degli ordini relativi alle entrate dei volumi ed alle bolle in uscita; della organizzazione delle spedizioni su tutto il territorio nazionale; della gestione dei contatti con i corrieri e della tracciatura della merce spedita. Ultimamente ho fatto esperienza anche di creazione di file e di cartelle immagini dei cataloghi da inoltrare o caricare sul sito aziendale per i clienti on line.

Ho lavorato anche sulla gestione dei 'nuovi lanci', sia per quanto riguarda la consegna in libreria, sia per quanto riguarda le fiere (es. Salone del libro di Torino).

La mia responsabilità comporta anche una relazione costante con gli uffici commerciale, editoriale e stampa di molte tra le maggiori case editrici (come Longanesi, Garzanti Vallardi Guanda e naturalmente Feltrinelli).

Questa mansione mi ha consentito negli anni di sviluppare un buon senso organizzativo e un'ottima capacità di coordinamento delle varie attività e di gestione delle priorità.

SCHERING PLOUGH SPA - MILANO
DAL DICEMBRE 2002 AL FEBBRAIO 2003

Impiegata presso l'ufficio acquisti con contratto a tempo determinato, ho gestito la procedura relativa alla donazione dei macchinari medici presso tutte le strutture del settore e su tutto il territorio nazionale.
Tale attività prevedeva la predisposizione della documentazione necessaria e soprattutto delle offerte di donazione.

BROTHER OFFICE EQUIPMENT SPA - CASSINA dé PECCHI MI
DA MARZO 2002 A SETTEMBRE 2002

Impiegata con contratto a tempo determinato con mansione di inserimento ordini, avevo anche il compito di mantenere i contatti con la rete di agenti operanti sul territorio nazionale.

PAPERAND SPA - CERNUSCO SUL NAVIGLIO MI
DA DICEMBRE 2001 A GENNAIO 2002

In questa piccola realtà di vendita on line di computer e accessori informatici ho partecipato ad un gruppo di lavoro che si occupava di realizzare il sito internet dell'azienda ed il catalogo dei prodotti.
Tale attività prevedeva l'uso di Photoshop e della piattaforma informatica Broad Vision.

CFS INTERACTIVA SRL - MILANO
DA SETTEMBRE 2000 A MAGGIO 2001

Una breve esperienza come Web designer durante la quale ho avuto esperienze di montaggio di pagine web statiche e dinamiche e di costruzione di database per siti internet tramite l'uso di pacchetti di Macromedia (Dreamweaver Ultradev, Fireworks) e Access.

ISTRUZIONE, FORMAZIONE, LINGUE

Diploma

Conseguito nel 1996 presso l'Istituto Tecnico industriale Statale E. Molinari - Milano
Diploma di **Perito Industriale capotecnico con specializzazione in informatica**

Esperienza universitaria

Università degli Studi di Milano - Facoltà di scienze dell'informazione
Nel 1997 mi sono iscritta al corso di laurea in oggetto, che poi non ho terminato. Ho sostenuto comunque con esito positivo gli esami seguenti: Matematica discreta, Programmazione 1, Reti di telecomunicazione 1, Reti di telecomunicazione 2, Analisi numerica.

Conoscenze informatiche e linguistiche

Ho una buona conoscenza del pacchetto Office, del processo di SAP inerente alla procedura relativa alla donazione dei macchinari farmaceutici.
Ho utilizzato AS400 e ho conoscenza di metodo e infolib nell'ambito della gestione ordini.
Ho una buona conoscenza della lingua inglese in lettura e scrittura.

ALTRE INFORMAZIONI

Sono munita di patente di guida categoria B

In materia di interessi personali ho un passato agonistico nella disciplina del Tiro con l'Arco, sono appassionata lettura, sci, balli latino americani, ballo liscio, boogie woogie, subacquea, pattinaggio a rotelle.

Con riferimento alla normative vigente in tema di privacy autorizzo il trattamento dei miei dati personali