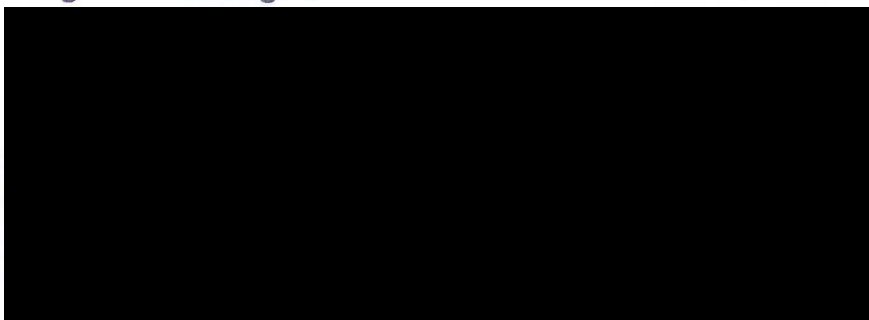




INFORMAZIONI PERSONALI

Giugliano FiorangelaESPERIENZA
PROFESSIONALE

06/05/2000–02/02/2008

Responsabile Eventi & PR

AIL ASSOCIAZIONE ITALIANA LEUCEMIA sede Roma - Salerno (Italia)

Campagne di raccolta fondi

Direttrice rivista trimestrale

Eventi locali ed organizzazioni di campagne di raccolta fondi Nazionali (Trenta ore per la vita)

Sviluppo e implementazione di campagne marketing tradizionali e digitali, pubblicità online, NL e direct mail.

04/03/2009–07/11/2010

Customer shopping experience Manager

IKEA ITALIA RETAIL SRL, Salerno (Italia)

Customer care – Analisi del mercato e dei bisogni dei consumatori.

Analisi customer journey - focus Family Friendly Store posizionamento brand

Analisi dei KPI e dei servizi erogati ai consumatori

Progettazione e creazioni di attività ed eventi a favore dei consumatori volti a creare un elevato livello di soddisfazione, fedeltà e vendita.

Coordinamento del team e coordinamento con altri reparti per la creazione di un'esperienza unificata

Analisi dati per il miglioramento di ogni punto di contatto con i consumatori dal primo contatto al post vendita in linea con gli obiettivi perseguiti dal Brand

Mappatura della Customer Journey e miglioramento dell'interazione in ogni punto di contatto nello store

Analisi e comprensione delle esigenze del consumatore e dei loro comportamenti con obiettivi rivolti a massimizzare i servizi ed aumentare la **customer satisfaction (fedeltà, percezione del brand)**

07/11/2010–23/05/2017

Loyalty&Marketing Manager

IKEA ITALIA RETAIL SRL, Catania Store (Italia)

Gestione dei programmi di fedeltà IKEA FAMILY E BUSINESS e gestione del team a favore del cliente

Creazioni di attività ed eventi a favore dei clienti-soci volti a creare un elevato livello di fidelizzazione attraverso temi ed obiettivi perseguiti dal Brand

Analisi dei dati per offrire esperienze personalizzate ai clienti attraverso sconti, premi e trasformando la soddisfazione in un legame emotivo e strategico per il business

Coordinamento delle attività e politiche di marketing per promuovere prodotti e servizi a favore dei clienti

Condivisione dei risultati con il team "strategie di marketing interno" per stimolare e motivare i dipendenti

Coordinamento e partecipazione ad attività promozionali del Brand ad attività esterne come fiere dell'arredamento

Analisi dei dashboard per monitorare l'andamento e l'obiettivo prefissato con analisi ed indagini sulle nuove opportunità di crescita

Creazione di campagne marketing ed organizzazione degli eventi di aperture dei nuovi store di IKEA Store (Torino-Villesse-Rimini-Chieti-Pisa) anno 2010-2013

01/09/2015 – 03/07/23

Sustainability Manager

IKEA ITALIA RETAIL, CATANIA (ITALIA)

Sviluppo ed implementazione di politiche sociali e sostenibilità, gestione dell'impatto ambientale e dell'etica aziendale e della responsabilità verso la comunità

Coordinamento e partecipazione ad attività promozionali e a fiere a impatto zero.

Realizzazione di progetti sociali "People and Planet Positive" a sostegno delle persone e dell'ambiente

Strategie verso la sostenibilità attraverso campagne green in&outside the Store, coinvolgimento e sensibilizzazione del personale verso tematiche ambientali, gestione del report di sostenibilità.

Organizzazioni di eventi per fidelizzare i clienti e promuovere una vita più sostenibile in casa

Coordinamento di Strategie sostenibili applicate al business e collaborazione con gli Istituti Scolastici, organizzazione e promozione delle "gite in IKEA"

Promozione di prodotti e servizi più sostenibili

01/12/2023 – ad oggi

Retail Customer Service

IKEA ITALIA RETAIL, SALERNO (ITALIA)

Sviluppo ed implementazione dell'assistenza ai clienti

Analisi e gestione del post vendita dei prodotti e dei servizi

Analisi dei KPI e relazione con aziende servizi esterne (trasporto e montaggio)

Attuazione del problem solving e analisi dei risultati (gestione della politica dei resi, contatti giornalieri customer service, gestione customer care servizio ricevuto)

ISTRUZIONE E FORMAZIONE**LAUREA VECCHIO ORDINAMENTO IN SCIENZE ECONOMICHE
FACOLTA' ECONOMIA AZIENDALE**

Ateneo - Università degli studi di Napoli "Parthenope" Napoli (Italia)

Titolo Tesi di Laurea discussa 26-07-1999 / dipartimento economia

"La Customer Care": la gestione strategica dei disservizi e la fidelizzazione del cliente.

COMPETENZE PERSONALI

Lingua madre italiano

Lingue straniere

| | COMPRESIONE | | PARLATO | | PRODUZIONE SCRITTA |
|----------|-------------|---------|-------------|------------------|--------------------|
| | Ascolto | Lettura | Interazione | Produzione orale | |
| inglese | B2 | B2 | B2 | B2 | B2 |
| francese | C2 | C2 | C2 | C2 | C2 |

Livelli: A1 e A2: Utente base - B1 e B2: Utente autonomo - C1 e C2: Utente avanzato
 Quadro Comune Europeo di Riferimento delle Lingue

Competenze comunicative

Dinamica con ottime capacità relazionali

Persuasiva e motivatrice

Buone capacità nel lavorare in team e buona capacità di gestione delle risorse.

Positiva e dotata di un'ottima leadership

Buona capacità di ascolto e di spiccate capacità di problem solving

Reattività a nuovi processi aziendali

Ottime competenze comunicative, grazie ad una dote naturale chiamata "socializzazione"

Competenze organizzative e gestionali

Risorsa attenta al business, di natura carismatica ed energica, specialista nella gestione del cliente, nello studio delle sue esigenze, dalle sue aspettative fino all'ottenimento della customer eccellente experience (esperienza oltre le aspettative), con l'ottimizzazione del profit.

Ha maturato esperienza quasi ventennale nell'ambito del Retail e del NO Profit unendo le naturali capacità di relazione a lavori svolti sempre con passione e determinazione e positività. (elementi caratteriali)

Competenze digitali

| AUTOVALUTAZIONE | | | | |
|---------------------------------|-----------------|------------------------|-----------------|-------------------------|
| Elaborazione delle informazioni | Comunicazione | Creazione di Contenuti | Sicurezza | Risoluzione di problemi |
| Utente avanzato | Utente avanzato | Utente avanzato | Utente avanzato | Utente avanzato |

Competenze digitali - Scheda per l'autovalutazione

Ottime conoscenze del pacchetto office-windows 365

ULTERIORI INFORMAZIONI

Fondatore e Presidente *Lo Sportello dei Sogni ODV* organizzazione di volontariato

Consigliere AIL Associazione Nazionale Italiana Leucemia Linfomi e Mieloma

Vincitrice del Concorso Nazionale "Premio Ispirazione Donna edizione 2023" - Il Premio ha l'obiettivo di celebrare Donne meritevoli che si sono contraddistinte per le loro azioni nella vita quotidiana o negli ambiti in cui operano (sociale, lavorativo etc) - attuale Testimonial Nazionale del concorso.

Vincitrice Premio Unicità edizione 2025 al festival dell'unicità

Ha maturato esperienze in TV:

Testimonial TV nelle maratone televisive programmi RAI e Mediaset

Testimonial Nazionale - Relatrice AIL sul tema Ricerca Scientifica e suoi risultati presso i giardini del Quirinale (anno 2009) discorso dinanzi al **Presidente della Repubblica Giorgio Napolitano**.

Testimonial Nazionale - Relatrice AIL sul tema della Ricerca Scientifica e suoi risultati presso Sala degli specchi al Quirinale (anno 2019) discorso dinanzi al **Presidente della Repubblica Sergio Mattarella**.

Canali you tube : <https://www.youtube.com/watch?v=AYukrZgwsFg&t=347s>

Testimonial Nazionale udienza speciale **Sua Santità' Papa Francesco** per la celebrazione 50 anni di volontariato a sostegno della ricerca scientifica(2019)

Volontaria e clown presso Oncoematologia pediatrica Ospedale Pausilipon di Napoli

Trattamento dei dati personali

Autorizzo il trattamento dei dati personali contenuti nel mio curriculum vitae in base all'art. 13 del D. Lgs. 196/2003 e all'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali.

Giugliano Fiorangela

