

## INFORMAZIONI PERSONALI

Angelo Scaramuzzo

ESPERIENZA  
PROFESSIONALE

Da Novembre 2018 – presente

**Fleet Operator - Authorities Support Leasys S.p.A FCA Bank**

- gestione del processo tecnico/autorizzativo degli interventi richiesti dai clienti per i veicoli in flotta
- monitorare ed autorizzare il processo fleet management dei veicoli Leasys sia per clienti BtoB che BtoC
- monitorare e verificare i preventivi ricevuti sia in ambito amministrativo che tecnico, con maggior focus sulla meccanica e pneumatici
- monitorare il “trekking” delle varie autorizzazioni collaborando con gli altri reparti aziendali, curando la customer care e customer experience
- gestire la relazione con i vari fornitori tramite contatto telefonico
- gestire gli ordini difformi tramite il reparto di fatturazione passiva
- collaborare nel proprio team per fornire supporto e problem solving derivante dalle varie “tasks” ricevute nel settore authority
- gestire un parco auto di circa 900/1000 vetture assicurando il rispetto dei tempi di consegna
- utilizzo di excel e drive tramite funzioni cerca vert. e tavole pivot per un costante monitoraggio degli obiettivi.

Da aprile 2018 - settembre 2018

**Customer Assistance BMW Roma Srl**

- Organizzazione e preparazione degli appuntamenti con i clienti attraverso l'utilizzo dell'agenda Service check-in.
- Promozione della gamma prodotti Aftersales e di accessori BMW/MINI
- Pianificare e coordinare gli appuntamenti in base alla produttività ed efficienza dell'officina
- Gestione della mobilità interna BMW/MINI
- Supporto tecnico al cliente nel campo della manutenzione ordinaria del veicolo
- Gestione degli appuntamenti noleggio lungo termine
- Controllo preventivo delle A/M sulle vetture durante la fase appuntamento
- Comunicare con l'ufficio magazzino per la corretta pianificazione degli appuntamenti in base alla disponibilità dei ricambi.

Da Febbraio 2017 - Febbraio 2018

### Stage Product Genius Aftersales BMW/MINI Roma Srl

- Assistenza ai Clienti offrendo la possibilità di esprimere in modo completo le loro aspettative e necessità, identificandone dei bisogni.
- Corretta informazione al Cliente circa le caratteristiche e le specifiche tecniche dei prodotti Aftersales BMW-MINI rispondendo a tutte le domande relative al prodotto, alle campagne e agli accessori.
- Aumentare la sinergia tra il reparto Sales e Aftersales tramite l'adozione di strumenti e strategie finalizzate a rendere unica l'esperienza del cliente.
- Gestione dei processi nel reparto Aftersales quali programmazione e presa degli appuntamenti, consegna vettura e test drive.
- Supporto nel reparto Aftersales nel raggiungimento degli obiettivi di vendita, customer satisfaction ed identificazione dei potenziali Leads Sales e Aftersales.

Da Marzo 2014 ad Aprile 2014

### Progetto

Progetto " Smart Angels " di Mercedes Benz Roma e Smart Center Roma Arcangelo

- Ricerca di personale intenzionato a collaborare alle vendite e agli eventi del brand Mercedes Benz e Smart
- Sponsorizzare l'evento nei centri di studio capitolini avendo cura del veicolo fornito in affidamento dall'azienda , far trasparire una chiara e precisa conoscenza dei dettagli del progetto in fase di propaganda
- Cura dell'iniziativa attraverso l'utilizzo di social foto e applicazioni , usando tecnologie opportunamente fornite dall'azienda stessa
- Capacità di collaborare con più persone differenti e in team

Da Aprile 2014 a Ottobre 2014

### Procacciatore di affari

- Ricerca di potenziale clientela interessata all'acquisto di autovetture del marchio Smart
  - Avere un ottimale conoscenza del prodotto presentato
  - Raggiungimento degli obiettivi aziendali , tenendo conto del comportamento secondo l'azienda Daimler , basato su quattro punti chiave di successo
  - Tenersi aggiornato sulle iniziative e variazioni apportate dall'azienda riguardo l'iniziativa
- Posizionamento nella classifica Smart Angels " Sali sul Podio "

## ISTRUZIONE E FORMAZIONE

---

### **Università di Macerata** **Master in Marketing e Management** **Facoltà di Economia e Diritto**

votazione 105/110

Principali tematiche di marketing, budget e reporting, analisi Statistica dei dati, CRM, Web Mkt, Customers behavior, pricing, Analisi Step e Swot, customer satisfaction e loyalty management.

**University College Cork Ireland**

English summer intensive courses  
 Topic based syllabus and the students follow a course a book.  
 Emphasis and functional , cultural globalisation , business meeting.  
 Students give presentations on weekly topic

**Università La Sapienza di Roma**

**CORIS**

Corso di alta formazione in Web e social Media Marketing  
 Campo di studio nel Web Marketing  
 - Principi di Social Network Analyst  
 - Facebook ADS  
 - SEO  
 - Google Analytics  
 - Google AdWords  
 - Growth Hacking

**Università degli Studi Guglielmo Marconi di Roma**

Laureato nella facoltà di Giurisprudenza  
 indirizzo “ Scienze dei Servizi Giuridici “ classe L-14  
 votazione di 92/110  
 Tesi di laurea in “ Economia degli Intermediari Finanziari “ titolo: La  
 regolamentazione e vigilanza nel SIFI, Basilea III e Salvency II, e il  
 ruolo della BCE nel processo di controllo della vigilanza sulle  
 banche europee sistemiche.  
 Relatore : Renato Giovannini

Diplomato in perito tecnico industriale indirizzo Edile conseguito presso l’ istituto  
 tecnico industriale “Gian Lorenzo Bemini”

COMPETENZE PERSONALI

Lingua madre Italiana

Altre lingue

	COMPRESIONE		PARLATO		PRODUZIONE SCRITTA
	Ascolto	Lettura	Interazione	Produzione orale	
Inglese	Buono	Buono	Buono	Buono	Buono

## Competenza digitale

## AUTOVALUTAZIONE

Elaborazione delle informazioni	Comunicazione	Creazione di Contenuti	Sicurezza	Risoluzione di problemi
Ottimo	Ottimo	Ottimo	Ottimo	Ottimo

Patente di guida Essere in possesso delle seguenti patenti:

A1  
B  
KB

## ULTERIORI INFORMAZIONI

## Workshop e MasterClass

Partecipazione all'evento Automotive Dealer Day 2014:  
Workshop @ Autoscout24 Dealer Academy  
Il Business dei concessionari verso il 2020 (Workshop)  
Indicatori per un post vendita in forma (MasterClass)  
Accelerare L'innovazione in sinergia tra le case , reti e digitale (Workshop)  
Social Network al servizio dell'azienda ( Masterclass )  
Aumentare la forza nel Service (Workshop)  
Quadro e prospettive post vendita (Workshop)  
Post Vendita e Fidelizzazione del cliente concessionaria in movimento (Workshop)

## Conferenze

Diritto Penale in trasformazione  
Principi e Strategie del Diritto Amministrativo  
Diritto Bancario, Microcredito e Finanza