

# Emanuela Maria de Zanna

## PRINCIPALI COMPETENZE:

- Project management
- Gestione gruppi di lavoro
- Coaching
- Customer Service
- Marketing
- Store management

## Da luglio 2017 ad oggi    La Cooperativa di Cortina, soc. coop. – Cortina d'Ampezzo

da gennaio 2018    **Direttore Generale**

Riporto Diretto: Consiglio d'Amministrazione

*Responsabile della direzione del grande magazzino de La Cooperativa di Cortina e dei negozi della società.*

Risorse gestite: 16 dirette, 160 totali

### Responsabilità:

- Direzione commerciale del grande magazzino de La Cooperativa di Cortina e degli altri 7 punti vendita del gruppo, tutti a Cortina: un negozio di arredamento (Centro Casa), un discount (Eurospin), un negozio sportivo multibrand di abbigliamento e attrezzatura (Morotto), un outlet (Stock House) e 3 negozi monomarca di abbigliamento sportivo (CMP, The North Face e Salewa).
- Gestione delle risorse umane di tutti i negozi del gruppo (160 dipendenti che arrivano a 220 nei periodi di alta stagione con l'impiego di personale stagionale).
- Gestione relazione con i Soci ed i Clienti.
- Analisi dei dati e progettazione dei piani di sviluppo.

### Principali obiettivi raggiunti:

- ✓ Elaborazione di un piano triennale di ristrutturazione e sviluppo del grande magazzino. Il piano strategico, basato su un'approfondita analisi dei punti forza e delle aree di debolezza e sul confronto con il mercato locale ed i target di riferimento, mira a valorizzare la storicità de La Cooperativa di Cortina (fondata nel 1983) ed il profondo legame con il tessuto sociale locale e con il territorio.
- ✓ Realizzazione del primo step del piano triennale con l'apertura di un wine shop interno al grande magazzino, In corso di realizzazione la ristrutturazione del supermercato alimentare interno al grande magazzino.
- ✓ Elaborazione del primo bilancio sociale che racconta l'impatto sul sociale delle attività economiche de La Cooperativa: attenzione alla sostenibilità, all'eticità dei comportamenti e delle scelte.

- ✓ Incremento del fatturato aziendale del 6% in 24 mesi.
- ✓ Miglioramento della reputazione aziendale, misurata attraverso un'indagine svolta con interviste face to face ad un campione di 500 clienti e attraverso l'analisi dei feedback sui canali social.
- ✓ Miglioramento del clima aziendale con creazione e sviluppo di una piattaforma di intranet aziendale. Sviluppo di un piano formativo che ha coinvolto 112 partecipanti con un 1.058 ore di formazione fruite nel 2019.

## Luglio 2017 – dicembre 2017 **Assistente alla Direzione**

Riporto Diretto: Direttore Generale

Affiancamento al Direttore Generale de La Cooperativa di Cortina della durata di 6 mesi, finalizzato all'acquisizione delle competenze specifiche di settore, propedeutico all'entrata in ruolo.

## **da gennaio 2000 a giugno 2017 Banca Reale S.p.A. – Torino**

*Banca captive di Reale Group*

### 2013 – 2017 **Responsabile Sviluppo Prodotti e Customer Care**

Riporto Diretto: Direttore Mercato

*Product manager e responsabile di presidiare il modello distributivo e la relazione con i Clienti.*

Risorse gestite: 4 risorse

#### Responsabilità:

- Progettazione e sviluppo di nuovi prodotti.
- Manutenzione e aggiornamento dei prodotti a catalogo.
- Assistenza e formazione della Rete distributiva.
- Analisi di mercato, marketing di prodotto e gestione campagne commerciali.
- Redazione e aggiornamento dei documenti di Trasparenza.
- Presidio della comunicazione verso i Clienti e la Rete distributiva.

#### Principali obiettivi raggiunti:

- ✓ Sviluppo del prodotto di finanziamento delle polizze assicurative di Reale Group (credito assicurativo) con un processo di vendita innovativo ed altamente automatizzato (rateizzate oltre 20.000 polizze assicurative per un totale di 18 milioni di premi).
- ✓ Creazione e sviluppo del prodotto carta conto e del programma di instant-win collegato.

### 2003 – 2017 **Ufficio Stampa**

*Referente per l'Ufficio Stampa della Capogruppo Reale Mutua Assicurazioni. Responsabile della redazione dei comunicati stampa e della supervisione di ogni tipo di comunicazione verso la Clientela e verso la Rete distributiva (comunicati e circolari). Redattore dell'house organ di Gruppo.*

## 2002 – 2013 **Responsabile Servizio Clienti**

Riporto diretto: Direttore Mercato

*Responsabile di assicurare l'efficace relazione con i Clienti, attraverso la gestione puntuale e innovativa dei flussi inbound, outbound e back office.*

Risorse gestite: 15 risorse

### Responsabilità:

- Gestione del servizio di front-end della banca, garantendo il funzionamento della struttura secondo gli SLA stabiliti e monitorando il corretto flusso di attività con le altre funzioni della banca.
- Selezione e formazione degli Operatori.
- Gestione delle turnistiche.
- Redazione delle reportistiche periodiche per la Direzione.
- Monitoraggio dei processi, customizzazione degli applicativi e proposizione di soluzioni volte a migliorare la customer experience.

### Principali obiettivi raggiunti:

- ✓ Gestione da parte degli Operatori di 50 mila chiamate inbound all'anno e di circa 30 mila chiamate outbound, con un livello di servizio medio del 97% e con il 95% delle richieste gestite online dagli Operatori (one call solution).
- ✓ Sviluppo di un team efficiente e coeso, con particolare attenzione allo sviluppo dei talenti e alla crescita professionale delle Risorse.
- ✓ Ideazione e redazione della Intranet di supporto alla risposta che ha generato una riduzione del tempo medio di chiamata e degli errori operativi.

## 2000 – 2002 **Team Leader Servizio Clienti**

Riporto diretto: Responsabile Servizio Clienti

*Responsabile di supportare gli Operatori nella risposta telefonica, monitorare e gestire le code telefoniche, selezionare e formare gli Operatori.*

## 1998 – 2000 **Infostrada S.p.A. – Ivrea (TO)**

---

*Telecomunicazioni*

### 1999 – 2000 **Team Leader Call Center**

Responsabile di supportare gli Operatori nella risposta telefonica, monitorare e gestire le code telefoniche, formare gli Operatori.

### 1998 – 1999 **Operatore Call Center**

Operatore di Call Center inbound, con compiti di assistenza telefonica sui prodotti voce e internet e di vendita di nuovi contratti.