

# ESMA SANKAYNAGI

42022, BORETTO

## Capacità e competenze

- Forte orientamento agli obiettivi
- Elementi di contabilità e fatturazione
- Fondamenti di logistica e gestione del magazzino
- Attitudine commerciale
- Capacità analitiche e di problem solving
- Esperienza nella stesura di offerte tecniche
- Uso avanzato della suite Office
- Strategie di marketing
- Spiccate abilità negoziali
- Attitudine al lavoro per obiettivi
- Strategie di gestione del portafoglio clienti
- Ottime doti commerciali

## Istruzione e formazione

2006

**ITIS E CARRARA |**

**GUASTALLA**

DIPLOMA: INFORMATICA E SOCIALE (in corso d'anno)

## Competenze linguistiche

**Italiano, Turco:** LINGUA MADRE

**Inglese:**  B2  
Intermedio superiore

## Esperienze lavorative e professionali

01/09/2020 - 31/12/2021

**BONACINI IVAN | REGGIO EMILIA**

Impiegata commerciale

- Svolgimento delle attività connesse alla creazione di preventivi personalizzati, descrivendo le diverse voci in maniera completa ed esplicativa e fornendo tutti gli elementi utili alla valutazione dell'offerta.
- Attenta gestione degli ordini, supervisionando la preparazione di beni e/o servizi richiesti per garantire la consegna nel rispetto dei tempi di evasione e delle specifiche indicate dal cliente.
- Applicazione di strategie di vendita e tecniche negoziali efficaci e a misura delle aspettative del cliente, studiando bisogni e mancanze del mercato di riferimento ed elaborando soluzioni competitive.
- Assistenza al coordinamento del team di agenti di vendita, monitorando il raggiungimento degli obiettivi in termini di fatturato
- Acquisizione di nuovi clienti attraverso lo sviluppo e l'implementazione di attività e strategie di promozione e vendita definite per ciascun target specifico.
- Attività di segreteria commerciale, controllo delle funzioni amministrative e gestione della comunicazione con i clienti inclusi reclami, resi e rimborsi.
- Studio e ricerca di nuovi prodotti e servizi di fornitura, valutando attentamente le diverse opzioni presenti sul mercato di riferimento in termini di qualità delle materie prime, competitività dei prezzi e convenienza delle condizioni contrattuali.
- Attività di reportistica commerciale finalizzata all'analisi dell'andamento delle vendite di agenti e distributori, concordando l'implementazione di azioni correttive e/o cambi di strategia ove necessario.
- Utilizzo del feedback ricevuto da dirigenti e colleghi di lavoro in modo funzionale e vantaggioso, ricavando suggerimenti e consigli per implementare azioni e pratiche

di miglioramento.

- Pianificazione autonoma del lavoro quotidiano, settimanale o mensile in modo da ottimizzare le tempistiche degli appuntamenti e massimizzare i risultati.
- Implementazione di adeguate strategie commerciali necessarie ad ampliare il portafoglio clienti mediante ricerca sul territorio di competenza, contatto telefonico e/o web, appuntamento a domicilio del privato.
- Gestione autonoma di uno o più portafogli clienti, attuando strategie ad hoc per fidelizzazione dell'utente.
- Elaborazione di preventivi commerciali e bozze contrattuali contenenti gli estremi legali della parte venditrice e acquirente comprese prezzi, tempistiche, garanzie e clausole.
- Presentazione ai nuovi potenziali clienti di opportunità, benefici, vantaggi e caratteristiche dei beni o dei servizi in portafoglio forniti dall'azienda rappresentata.

*01/2021 - 01/2022*

### **EMILIANA FINANZIAMENTI | REGGIO EMILIA**

Impiegata amministrativa

- Ricezione e inoltro tempestivo delle comunicazioni in entrata, come telefonate, e-mail e lettere, al personale appropriato.
- Supporto specializzato al personale interno e alla direzione gestendo in modo efficace un'ampia gamma di compiti ordinari e speciali.
- Supporto a segreteria e servizi generali nella gestione delle pratiche amministrative.
- Tenuta dei rapporti con enti e consulenti esterni.

*01/2018 - 03/2020*

### **SEITEL SRL | REGGIO EMILIA**

Impiegata call center

- Interazione con i clienti attraverso i vari processi previsti dall'azienda tra cui outbound, inbound, help desk, telemarketing
- Intermediazione efficace attraverso tecniche di persuasione e di comunicazione efficace volte a capire il cliente e a disinnescare eventuali conflittualità.
- Supporto clienti con individuazione tempestiva delle esigenze specifiche e guida adeguata nello svolgimento di operazioni da remoto più o meno complesse.
- Comprensione rapida ed efficace delle problematiche del cliente unita alla negoziazione e alla risoluzione adeguata delle conflittualità finalizzate al massimo della customer satisfaction.
- Amministrazione di un portafoglio clienti in base alle specifiche aziendali tramite contattativa telefonica o telematica, anche in caso di proposta e offerte contrattuali.
- Assistenza pre-vendita e/o post-vendita mediante informazioni sulle caratteristiche dei prodotti/servizi e gestione del supporto tecnico e delle lamentele.

- Caricamento dei dati relativi al cliente e ad eventuali problematiche specifiche mediante appositi software CRM o attraverso gli applicativi MS Office.
- Conseguimento degli obiettivi assegnati nel pieno rispetto delle tempistiche stabilite, ottenendo risultati soddisfacenti sia su attività sviluppate a livello individuale che partecipando attivamente a progetti di team con impegno, capacità e dedizione costanti.
- Comunicazione chiara ed efficace con colleghi, superiori e clienti sia in presenza che da remoto, avendo cura di instaurare un dialogo costruttivo e aperto al confronto.
- Svolgimento delle mansioni e degli incarichi assegnati con professionalità, concentrazione ed efficacia anche in situazioni di intensa pressione lavorativa, rispettando le scadenze stabilite mantenendo al contempo elevati standard qualitativi.
- Disbrigo e archiviazione sia cartacea che digitale delle pratiche amministrative secondo i processi aziendali e nel rispetto dei principi di correttezza formale e meticolosa gestione delle scritture contabili e delle scadenze fiscali obbligatorie.

*11/2015 - 01/2017*

**NOLO SRL | PARMA**

Impiegata ufficio logistica

- Messa a disposizione delle proprie competenze in materia di livelli e processi di inventario a clienti interni ed esterni allo scopo di soddisfare le diverse esigenze e garantire il corretto svolgimento dei processi.
- Gestione delle attività ordinarie e straordinarie dimostrando una spiccata autonomia operativa maturata grazie alla conoscenza approfondita di procedure, requisiti e routine di lavoro.
- Esecuzione accurata, attenta e diligente dei propri compiti per l'ottenimento di un risultato finale di qualità senza mai sacrificare la velocità operativa.
- Programmazione efficiente delle mansioni da svolgere ottimizzando i tempi di lavoro in modo da poter gestire con prontezza imprevisti e cambi improvvisi.
- Disbrigo e archiviazione sia cartacea che digitale delle pratiche amministrative secondo i processi aziendali e nel rispetto dei principi di correttezza formale e meticolosa gestione delle scritture contabili e delle scadenze fiscali obbligatorie.

*02/2015 - 08/2015*

**emel | Boretto**

Operaia addetta presse

- Martellamento, punzonatura, taglio e forgia del metallo nella forma desiderata attraverso l'uso di attrezzi.
- Avviamento e controllo delle macchine industriali con primo controllo qualità sul prodotto finito.
- Posizionamento di bulloni, stampi, prodotti grezzi,

semilavorati e materie prime nei macchinari o per la lavorazione manuale.

- Uso scrupoloso dei dispositivi di protezione individuale assegnati nel rispetto delle indicazioni di impiego e della normativa vigente.
- Conseguimento degli obiettivi assegnati nel pieno rispetto delle tempistiche stabilite, ottenendo risultati soddisfacenti sia su attività sviluppate a livello individuale che partecipando attivamente a progetti di team con impegno, capacità e dedizione costanti.
- Esecuzione accurata, attenta e diligente dei propri compiti per l'ottenimento di un risultato finale di qualità senza mai sacrificare la velocità operativa.
- Svolgimento delle mansioni e degli incarichi assegnati con professionalità, concentrazione ed efficacia anche in situazioni di intensa pressione lavorativa, rispettando le scadenze stabilite mantenendo al contempo elevati standard qualitativi.

*06/2014 - 09/2014*

**TANZI SPA | LANGHIRANO**

Confezionatrice alimentare

- Utilizzo di [\[Software\]](#) per la registrazione dettagliata dei progressi ed elaborazione dei dati risultanti al fine di analizzare e identificare possibili aree di miglioramento, con conseguente [\[Risultato\]](#).
- Gestione delle attività ordinarie e straordinarie dimostrando una spiccata autonomia operativa maturata grazie alla conoscenza approfondita di procedure, requisiti e routine di lavoro.
- Conseguimento degli obiettivi assegnati nel pieno rispetto delle tempistiche stabilite, ottenendo risultati soddisfacenti sia su attività sviluppate a livello individuale che partecipando attivamente a progetti di team con impegno, capacità e dedizione costanti.
- Confezionamento e etichettatura su linea.

*06/2008 - 04/2012*

**REA SRL | BORETTO**

Impiegata amministrativa

- Archiviazione e classificazione di fatture e altri documenti amministrativo – contabili.
- Supporto a segreteria e servizi generali nella gestione delle pratiche amministrative.
- Emissione e registrazione di fatture elettroniche e verifica dei pagamenti in entrata.
- Tenuta dei rapporti con enti e consulenti esterni.
- Attività di sollecito e recupero crediti nei confronti di clienti insolventi.
- Aggiornamento degli scadenziari ordinando per data e tipologia di pagamento.
- Registrazione della contabilità fornitori ed effettuazione dei pagamenti.

- Ricezione e inoltro tempestivo delle comunicazioni in entrata, come telefonate, e-mail e lettere, al personale appropriato.
- Organizzazione delle forniture per l'ufficio e controllo delle scorte, provvedendo prontamente agli ordini così da garantire il rifornimento del materiale prima che possa terminare.
- Supporto alla direzione aziendale tramite il mantenimento di una comunicazione diretta e lo svolgimento di mansioni amministrative.
- Redazione di promemoria aziendali professionali, di lettere e materiale pubblicitario a supporto degli obiettivi e della crescita aziendale.
- Organizzazione e coordinamento dei viaggi del personale [Tipologia], fissando appuntamenti e garantendo trasporti e alloggi.
- Supporto specializzato al personale interno e alla direzione gestendo in modo efficace un'ampia gamma di compiti ordinari e speciali.
- Correzione di documenti [Tipologia] e [Tipologia] al fine di garantire la correttezza grammaticale e ortografica dei materiali aziendali.

10/2007 - 05/2008

### **TECNOGAS | GUALTIERI**

#### Operaia

- Esecuzione di compiti complementari alle mansioni assegnate in caso di assenza dei colleghi.
- Formazione e affiancamento di operai neoassunti nella conduzione dei macchinari.
- Prevenzione delle anomalie di produzione e dei malfunzionamenti e ripristino della linea a seguito di eventuali fermi.
- Pulizia e manutenzione ordinaria di macchinari, impianti e postazione di lavoro.
- Confezionamento, marcatura e posizionamento dei prodotti sulla linea.
- Uso esperto e in sicurezza di [Attrezzo/Macchina] per [Attività] e [Attività].
- Adempimento a compiti aggiuntivi o complementari agli incarichi assegnati al fine di soddisfare le necessità operative aziendali.
- Rispetto delle normative e procedure aziendali e di sicurezza e uso costante e corretto dei dispositivi di protezione individuale.
- Manutenzione giornaliera delle aree e delle attrezzature, assicurandone la pulizia e l'ordine al termine di ogni turno di lavoro.
- Collaborazione e coordinamento con i colleghi per l'ottimizzazione dei tempi e delle lavorazioni.

## **ESMA SANKAYNAGI**

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 196/2003 e dell'art. 13 GDPR (Regolamento UE 2016/679) ai fini della ricerca e selezione del personale.

Autorizzo il trattamento dei dati personali contenuti in questo CV ai fini della ricerca e selezione del personale.