



**Studio di  
retribuzione  
2016**



**SALES SUPPORT & CUSTOMER CARE**

## ÍNDICE

EDITORIALE.....	3
ORGANIGRAMMA.....	6
SALES SUPPORT.....	8
CUSTOMER SERVICE ITALIA.....	9
CUSTOMER SERVICE ESTERO.....	10
RESPONSABILE CUSTOMER SERVICE.....	11
BACK OFFICE COMMERCIALE ITALIA.....	12
BACK OFFICE COMMERCIALE ESTERO.....	13
ORDER PROCESSING.....	14
AFTER MARKET/POST VENDITA.....	15

*Note relative alle tabelle retributive:*

- RAL = Retribuzione Annuale Lorda
- Le retribuzioni riportate nelle tabelle retributive sono da considerarsi in Euro

**20.000**

CANDIDATI PRESENTI NEL  
DATABASE

**1.000**

MISSIONI GESTITE  
NEGLI ULTIMI 18 MESI

**7**

CONSULENTI OPERANTI  
NELLE 5 SEDI ITALIANE

.....  
STUDIO DI  
RETRIBUZIONE  
.....

Sales Support  
& Customer Care

**SALES SUPPORT & CUSTOMER CARE**

**Direz  
Gene**

**Dire  
Comm**

zione  
erale

zione  
merciale

Back Office Estero

Back Office ITA

## SALES SUPPORT

### RESPONSABILITÀ

---

- Gestione dei rapporti con i clienti italiani e stranieri
- Supporto alla rete vendita
- Supporto nella gestione delle offerte commerciali
- Monitoraggio delle spedizioni e della relativa documentazione
- Attività di pre e post vendita
- Attività di reportistica e analisi vendite

### COMPETENZE

---

- Pregressa esperienza nel ruolo
- Buona conoscenza della lingua inglese, preferibile conoscenza di una seconda lingua
- Padronanza nell'utilizzo dei principali strumenti informatici
- Ottima padronanza di sistemi gestionali quali SAP/Navision/AS400
- Ottime doti comunicative e spiccato orientamento al problem solving
- Gestione dello stress
- Professionalità, precisione e flessibilità

### FORMAZIONE

---

- Diploma
- Laurea

### RIPORTO GERARCHICO

---

- Direttore Commerciale
- Export Manager
- Key Account

### PROSPETTIVE DI CRESCITA

---

- Responsabile Customer Service
- Direttore Commerciale

### RETRIBUZIONE (IN MIGLIAIA DI EURO)

---

0-18 mesi	18-36 mesi	> 36 mesi
20-23 K	24-28 K	28-30 K

---

## CUSTOMER SERVICE ITALIA

### RESPONSABILITÀ

---

- Gestione e supporto ai clienti, risoluzione delle problematiche legate al prodotto/servizio
- Gestione delle complessità legate all'iter dell'ordine
- Help desk di secondo ordine con l'utilizzo di differenti strumenti (telefono e email)
- Supporto al cliente nel pre e post vendita
- Attività di reportistica
- Interfaccia con i differenti dipartimenti aziendali

### COMPETENZE

---

- Esperienza maturata nel ruolo
- Ottima padronanza dei sistemi informatici principalmente del pacchetto Office
- Ottima padronanza di sistemi gestionali quali SAP/Navision/AS400
- Ottime doti comunicative e spiccato orientamento al problem solving
- Gestione dello stress
- Professionalità, precisione e flessibilità

### FORMAZIONE

---

- Diploma
- Laurea

### RIPORTO GERARCHICO

---

- Responsabile Customer Service Italia

### PROSPETTIVE DI CRESCITA

---

- Responsabile Customer Service
- Direttore Commerciale

### RETRIBUZIONE (IN MIGLIAIA DI EURO)

---

**0-18 mesi**

**18-36 mesi**

**> 36 mesi**

**20-22 K**

**22-25 K**

**25 K**

## CUSTOMER SERVICE ESTERO

### RESPONSABILITÀ

---

- Gestione e supporto ai clienti, risoluzione delle problematiche legate al prodotto/servizio
- Gestione delle complessità legate all'iter dell'ordine
- Help desk di secondo ordine con l'utilizzo di differenti strumenti (telefono e email)
- Supporto al cliente nel pre e post vendita
- Attività di reportistica
- Interfaccia con i differenti dipartimenti aziendali

### COMPETENZE

---

- Esperienza maturata nel ruolo
- Ottima conoscenza della lingua inglese e/o della lingua dedicata al mercato di riferimento
- Ottima padronanza dei sistemi informatici principalmente del pacchetto Office
- Ottima padronanza di sistemi gestionali quali SAP/Navision/AS400
- Ottime doti comunicative e spiccato orientamento al problem solving
- Gestione dello stress
- Professionalità, precisione e flessibilità

### FORMAZIONE

---

- Diploma
- Laurea in Lingue o Letterature Straniere

### RIPORTO GERARCHICO

---

- Responsabile Customer Service Estero

### PROSPETTIVE DI CRESCITA

---

- Responsabile Customer Service
- Direttore Commerciale

### RETRIBUZIONE (IN MIGLIAIA DI EURO)

---

0-18 mesi	18-36 mesi	> 36 mesi
20-23 K	24-26 K	>27 K

---

## RESPONSABILE CUSTOMER SERVICE

### RESPONSABILITÀ

- Implementazione processi di miglioramento e ottimizzazione del lavoro delle risorse dell'ufficio Customer Service
- Gestione ordini, dal ricevimento all'evasione e alle eventuali problematiche tecnico amministrative post-vendita per i Key Clients
- Gestione degli stock prodotti legati a particolari situazioni contrattuali con i clienti
- Coordinamento per la partecipazione a gare d'appalto internazionali
- Forecast e stesura budget vendite annuale
- Preparazione reportistica vendite mensili, vendite vs budget mensile/annuale
- Gestione e organizzazione eventi

### COMPETENZE

- Esperienza maturata nel ruolo
- Ottima conoscenza della lingua inglese e/o della lingua dedicata al mercato di riferimento
- Ottima padronanza dei sistemi informatici principalmente del pacchetto Office e del gestionale di riferimento (SAP/Navision/AS400)
- Ottime doti gestionali, comunicative e relazionali per la conduzione del team
- Spiccata propensione alla gestione di criticità anche in situazioni di stress

### FORMAZIONE

- Diploma
- Laurea in discipline umanistiche
- Laurea in discipline economiche

### RIPORTO GERARCHICO

- Direttore Commerciale
- Amministratore Delegato

### PROSPETTIVE DI CRESCITA

- Ruolo di responsabilità in altro dipartimento

### RETRIBUZIONE (IN MIGLIAIA DI EURO)

0-18 mesi	18-36 mesi	> 36 mesi
27-30 K	30-32 K	>33 K

## BACK OFFICE COMMERCIALE ITALIA

### RESPONSABILITÀ

- Gestione dell'iter dell'ordine: ricevimento, spedizione, accertamento della regolare ricezione da parte del cliente in Italia
- Contatto con corrieri
- Gestione degli stock di magazzino
- Gestione del post vendita (resi, note credito)
- Attività di reportistica
- Interfaccia quotidiano con il dipartimento Sales per specifiche esigenze dei clienti

### COMPETENZE

- Esperienza maturata nel ruolo
- Dimestichezza con i principali sistemi operativi e gestionali SAP/Navision/AS400
- Doti comunicative e relazionali
- Precisione e affidabilità

### FORMAZIONE

- Diploma
- Laurea in discipline umanistiche
- Laurea in discipline economiche

### RIPORTO GERARCHICO

- Responsabile Customer Service Italia

### PROSPETTIVE DI CRESCITA

- Responsabile Customer Service
- Direttore Commerciale

### RETRIBUZIONE (IN MIGLIAIA DI EURO)

0-18 mesi	18-36 mesi	> 36 mesi
20-22 K	22-25 K	25 K

## BACK OFFICE COMMERCIALE ESTERO

### RESPONSABILITÀ

- Gestione dell'iter dell'ordine: ricevimento, spedizione, accertamento della regolare ricezione da parte del cliente estero
- Contatto con operatori logistici
- Preparazione di DDT
- Gestione degli stock di magazzino, gestione del post vendita (resi, note credito)
- Attività di reportistica
- Supporto quotidiano al Dipartimento Sales per specifiche esigenze dei clienti

### COMPETENZE

- Esperienza maturata nel ruolo
- Ottima conoscenza dell'inglese e di almeno un'altra lingua
- Dimestichezza con i principali sistemi operativi e gestionali SAP/Navision/AS400
- Doti comunicative e relazionali
- Precisione e affidabilità

### FORMAZIONE

- Diploma
- Laurea in Lingue o Letterature Straniere

### RIPORTO GERARCHICO

- Responsabile Customer Service

### PROSPETTIVE DI CRESCITA

- Responsabile Customer Service
- Direttore Commerciale

### RETRIBUZIONE (IN MIGLIAIA DI EURO)

0-18 mesi	18-36 mesi	> 36 mesi
20-22 K	22-25 K	26 K

## ORDER PROCESSING

### RESPONSABILITÀ

---

- Preparazione degli ordini attraverso la redazione dell'anagrafica cliente e/o prodotti
- Trasmissione degli ordini interfacciandosi con fornitori/clienti/magazzino
- Inserimento dell'ordine a sistema e verifica della disponibilità
- Gestione del post vendita (resi, note credito)
- Predisposizione alla fatturazione e alla spedizione

### COMPETENZE

---

- Esperienza maturata nel ruolo e/o come data entry
- Dimestichezza con i principali sistemi operativi e gestionali (AS400/SAP)
- Precisione e affidabilità

### FORMAZIONE

---

- Diploma
- Laurea

### RIPORTO GERARCHICO

---

- Responsabile Customer Service

### PROSPETTIVE DI CRESCITA

---

- Back office commerciale completo

### RETRIBUZIONE (IN MIGLIAIA DI EURO)

---

0-18 mesi	18-36 mesi	> 36 mesi
20-22 K	22-24 K	25 K

---

## AFTER MARKET/POST VENDITA

### RESPONSABILITÀ

---

- Gestione dell'iter del post vendita
- Attività di service
- Gestione dei resi e dei reclami
- Organizzazione delle attività delle manutenzioni

### COMPETENZE

---

- Esperienza maturata nel ruolo
- Precisione ed affidabilità
- Cultura tecnica

### FORMAZIONE

---

- Laurea o diploma

### RIPORTO GERARCHICO

---

- Responsabile Customer Service
- Direttore Commerciale

### PROSPETTIVE DI CRESCITA

---

- Responsabile Customer Service
- Responsabile Post Vendita

### RETRIBUZIONE (IN MIGLIAIA DI EURO)

---

0-18 mesi	18-36 mesi	> 36 mesi
20-25 K	26-32 K	33 - 38 K

## UFFICI IN ITALIA:

### MILANO

Via Tiziano 32  
20145 Milano  
Tel: +39 02 3626 0606  
Fax: +39 02 866 428

### ROMA

Via Corelli 10  
00198 Roma  
Tel.: +39 06 452 222  
Fax.: +39 06 452 223 70

### TORINO

Via Botero 18  
10122 Torino  
Tel: +39 011 55 81 400  
Fax: +39 011 51 85 803

### BOLOGNA

Via Calzolerie 2  
40125 Bologna  
Tel: +39 051 422 651  
Fax: +39 051 422 6577

Assistant & Office Support • Banking  
& Financial Services • Insurance  
Energy & Environment • Finance &  
Accounting • Healthcare • Human  
Resources • Retail • Sales & Marketing  
Sales Support & Customer Care  
Procurement & Logistics • Technicians  
& Engineers • Technology • Digital &  
New Media • Diversity Division

[www.pagepersonnel.it](http://www.pagepersonnel.it)

**PagePersonnel**

Part of  
PageGroup