

**FORMATO EUROPEO  
PER IL CURRICULUM  
VITAE**



**INFORMAZIONI PERSONALI**

Nome **MARTINELLI JESSICA**  
Indirizzo  
Telefono  
Fax  
E-mail  
  
Nazionalità Italiana  
Data di nascita 05/09/1991

**ESPERIENZA LAVORATIVA**

• da 07/2011 ad oggi

• F.Ili Martinelli srl

Service Partner Volkswagen - Skoda  
– Vic

Ruoli:

Responsabile Service Senior  
Responsabile Garanzie Senior  
Responsabile Magazzino Senior

Prima di iniziare il mio percorso all'interno dell'azienda, ho sempre svolto stage estivi come "pre formazione" dove ho avuto un'infarinatura generale del settore automotive.

All'interno della F.Ili Martinelli svolgo in primis tre ruoli fondamentali: Responsabile Service, Responsabile garanzie e Responsabile Magazzino.

Subito dopo la mia assunzione ho intrapreso i percorsi formativi Volkswagen per i ruoli sopracitati, per la quale al momento ho raggiunto la qualifica Senior.

Nell'azienda oltre questi "macro ruoli" svolgo altre attività, quali: fatturazione, contabilità, gestione appuntamenti, relazioni con clienti come back office e front office, gestione banche e paghe dipendenti, gestione dei social (Facebook, Instagram, Google my business) con annesse creazione di promozioni e remind per i clienti, gestione fornitori e banche.

Gestisco soprattutto le pratiche di Volkswagen Leasing sia dal punto di vista service, pneumatici e carrozzeria ed in autonomia redigo preventivi di riparazione.

In ambito di ruolo Responsabile service, dopo diversi anni ho acquisito competenze di leadership, in quanto i miei collaboratori sono preparati dal punto di vista organizzativo a tutti gli interventi in programma per i giorni a seguire, ho competenze in ambito organizzativo e redigo mensilmente l'andamento aziendale con i programmi forniti da Volkswagen group Italia, utilizzo quotidianamente il CEM come controllo interno, gestisco HOT ALERT nel minor tempo possibile, pianifico l'agenda del service. Gestisco i rapporti tra clienti grandi acquirenti e azienda, pianifico incontri e appuntamenti. Trimestralmente espongo ai collaboratori l'andamento aziendale per individuare i punti carenti sia dal punto di vista del processo che dal punto di vista di fatturato ricambi.

In ambito di ruolo Responsabile magazzino, mi occupo di gestire gli ordini urgenti e stock, programmo ogni quadrimestre l'ordine dei ricambi di maggior consumo tramite l'ordine programmato stock, blocco magazzino, indice di rotazione magazzino, mi occupo dell'inserimento degli attrezzi nel portale GALAT.

In ambito di ruolo Responsabile Garanzie, mi occupo di garanzie e azioni di richiamo a 360°, redigo una richiesta di garanzia dalla A alla Z, dall'apertura del Diss in fase di preparazione, alla compilazione in saga, alla spedizione del ricambio sostituito al laboratorio garanzia in VGI.

Mi occupo degli ordini dei particolari in garanzia ma anche in stock.

Dal punto di vista di back office svolgo anche all'occorrenza la gestione del cliente per appuntamenti in officina, sia telefonicamente, tramite mail oppure tramite lead. Mi occupo della registrazione dei Qcheck e del Report mensile Aziendale in BDO.

Ho una forte padronanza dei seguenti sistemi informativi del gruppo Volkswagen:

CROSS2 Service  
SAGA2  
ETKA  
ElsaPro  
Cem  
Qcheck  
GRP 5.0  
Fleet Service  
Emulazione3270  
Petra  
GALAT  
M.o.re.  
Volkswagen Leads  
E-parts  
Volkswagen Service Web  
Invoice Xchange  
VGI System  
Service online – per le azr

## ISTRUZIONE E FORMAZIONE

- 2011
- ISS G.B RUBINI  
Indirizzo programmatore
- Diploma programmatrice

Ho conseguito il diploma in ragioneria indirizzo programmatore ed ho coltivato l'esperienza nell'utilizzo dei software.

## MADRELINGUA

## ITALIANA

## ALTRE LINGUA

## INGLESE

- Capacità di lettura
- Capacità di scrittura
- Capacità di espressione orale

Buono  
Buono  
Buono

## CAPACITÀ E COMPETENZE RELAZIONALI E CAPACITÀ E COMPETENZE ORGANIZZATIVE

Ottime capacità e competenze relazionali acquisite durante il percorso lavorativo ed i numerosi corsi/certificazioni manageriali svolti. Capacità di integrazione con il gruppo e di lavorare in team, di risoluzione delle problematiche, di negoziazione e presentazione.

Buone doti motivazionali e di creazione di un team building, di pianificazione, di lavorare in condizioni di stress e di pressione, di autogestione, di propensione al cambiamento, di trasmettere un atteggiamento positivo, di delega e di guidare la squadra in un momento di particolare difficoltà.

Ottime capacità di decision making.

Esperienza pluriennale di gestione, coordinamento e supporto risorse interne all'azienda, di avanzamento di progetti, di gruppi di lavoro, di clienti e fornitori in stretta collaborazione con la dirigenza. Capacità strategica di avere una vision, di intuire in "quale direzione andare", di conoscere quali sono gli obiettivi e come raggiungerli.

## COMPETENZE TECNICHE E MARKETING

Buone capacità di analisi di mercato, valutazione della concorrenza attuale e potenziale gestione delle promozioni e misurabilità, distribuzione ed implementazione del CRM. Buone capacità di analisi delle marginalità di magazzino, di valutare i costi e di analisi di bilancio.  
Creo promozioni per fidelizzare il cliente, creo mail, sms, whatsapp per far sì che il cliente "non si dimentichi" di noi.

## CAPACITÀ E COMPETENZE TECNICHE

Ottima conoscenza del pacchetto Office, utilizzo di smartphone e ipad.

## ALTRE INFO

Disponibile alla partecipazione a corsi di formazione per la propria crescita personale e professionale.  
Mi piacerebbe inoltre crescere dal punto di vista individuale, lavorare su me stessa per acquisire sempre più un atteggiamento positivo e costruttivo, migliorare la mia attitudine ad organizzare un'attività strategica, saper affrontare i problemi trovando sempre e comunque una soluzione ed una costruttiva intelligenza emotiva, collaborare con i manager di altri reparti e confrontarmi con le loro esperienze, assumere un'ottima dimestichezza nella gestione degli eventi e padronanza della lingua inglese.  
Amo fare sport, viaggiare, leggere, ed ascoltare musica.  
Forza di volontà e costanza sono la caratteristica che mi contraddistingue.  
Pratico volontariato e sono socia del club Lions Club BBO.

## PATENTE O PATENTI

Automunita-b

31/8/2024