

Telefono: +39 347 256 2000 - +39 0331 946 344

E-mail: michele.marchetti@me.com - michelemarchetti@me.com

### **ESPERIENZE PROFESSIONALI**

**Data (da - a): 01-2017 - attuale: DTS Elettronica, Fino Mornasco**

Settore: sistemi di sicurezza, antifurto, antincendio, TVCC, domotica

Posizione: **Technical Specialist & Planner**, riporto alla proprietà

Attività e Responsabilità Principali: project manager nuovi impianti, gestione magazzino e acquisti, pianificazione agenda tecnici per installazioni, assistenze predittive e assistenze correttive.

**Data (da - a): 05/2016 - 01-2017: Assa Abloy Entrance Systems, Cornaredo/Treviolo**

Settore: porte automatiche pedonali, portoni rapidi e portoni sezionali

Posizione: **Technical Specialist & Planner**, riporto alla Direzione Service

Attività e Responsabilità Principali: organizzazione e pianificazione degli interventi di manutenzione programmata, manutenzione correttiva e di aggiornamento delle porte automatiche pedonali in particolare per i grandi clienti GDO, GDS. Riferimento tecnico e relazionale per la rete di assistenza composta da nove field service engineers e un network di freelances. Sono la figura di riferimento per il raggiungimento del budget degli aggiornamenti di impianto e marginalmente della vendita di ricambi.

**Data (da - a): 05/2014 - 10/2015: F.N.C. Spa, Divisione Veripack, Cislago (Va)**

Settore: macchine termoformatrici e termosigillatrici per il confezionamento di prodotti alimentari

Posizione: **AfterSales Service Manager**, riporto alla direzione generale/proprietà

Attività e Responsabilità Principali: razionalizzazione del servizio post vendita e di customer care offerto attraverso l'analisi delle attività - installazione, formazione, gestione ricambi e garanzie, interventi tecnici, contratti di manutenzione - introducendo le necessarie azioni correttive col fine di miglioramento degli indici KPI, con la collaborazione di cinque risorse e una rete di tecnici esterni.

**Data (da - a): 02/2013 - 04/2014: libero professionista** come **Certificatore Energetico & progettista** di impianti elettrici e fotovoltaici per la progettazione, configurazione e allacciamento di sistemi di generazione a tecnologia fotovoltaica, progettazione di impianti elettrici sia per utenze civili sia per utenze del terziario dimensionando i circuiti elettrici e realizzando le planimetrie degli impianti, i computi metrici e le relazioni tecniche a corredo. Ho acquisito robuste nozioni di termotecnica e relativa impiantistica grazie alla volontà di ottenere l'abilitazione di certificatore energetico, necessaria per svolgere la mansione.

Alcune ore di consulenza gratuita per una piccola attività artigianale di impianti elettrici civili ed industriali, impianti fotovoltaici, per la definizione dei processi gestionali: conto economico, controllo costi e pianificazione delle attività quotidiane finalizzate alla creazione di una mentalità più industriale.

**Data (da - a): 12/2010 - 02/2013: CEM Spa - Trezzano Sul Naviglio (Mi)**

Settore: progettazione, costruzione e vendita di macchine per la finitura dei documenti;

Posizione: **Customer Service & After sales Manager worldwide**, riporto all'Amministratore Delegato;

Attività e Responsabilità Principali: creazione un'entità di collegamento tra il Cliente e le varie funzioni aziendali, tecniche e commerciali con lo scopo di erogare il servizio di assistenza post vendita tecnico.

Collaborazione con la direzione aziendale nella definizione delle politiche commerciali e del budget annuale di vendita delle macchine e dei servizi post vendita. Trattative commerciali a più livelli, finalizzate allo sviluppo della piattaforma di servizi di Post vendita, garantendone poi l'erogazione. Tra le attività, si segnala il supporto tecnico pre-vendita in affiancamento alla struttura commerciale e la pianificazione delle risorse necessarie per le attività di collaudo, installazione, formazione finale e consegna a cliente dei macchinari, gestite con le logiche del project management.

**Data (da - a): 09/2006 - 11/2010: ESAB Saldatura Spa - Mesero/Bareggio**

Settore: Produzione e vendita di impianti per la saldatura ed il taglio termico dei metalli e dei relativi consumabili.

Posizione: **After Sales & Project Manager MED Region Manager** riporto al Managing Director

Attività e Responsabilità Principali: Gestione operativa e organizzativa delle attività di Post Vendita in Italia e dell'area est del Mediterraneo, attraverso una rete di punti di assistenza esterni e di collaboratori diretti (5). Responsabilità come Product Manager in sostegno alla forza vendita composta da distributori autorizzati, agenti e Area Manager, per la definizione delle specifiche tecniche di commessa e come Project Manager per le successive fasi di installazione formazione e collaudo operativo degli impianti complessi da saldatura (tradizionale, ad arco sommerso e automatica), tavole posiziatrici, manipolatori oleodinamici e impianti per il taglio termico dei metalli ossiacetilениci, al plasma e laser, con le tecniche del project management in ogni fase per il controllo dei costi di commessa, ordinari e straordinari. Gestione dei

processi delle garanzie prodotti, della manutenzione ordinaria e straordinaria anche attraverso accordi commerciali, follow up della qualità dei prodotti e del turnover ricambi in contatto con i fornitori di gruppo esteri con supervisione economica e d'opportunità tecnica. Attività di gestione della formazione erogata alle figure tecniche e commerciali sui prodotti, impianti e processi.

**Data (da - a): 04/1999 - 08/2006 - Azienda: Makita Spa** - San Vittore Olona (Mi)

**Settore:** commercializzazione di utensili elettrici professionali e delle macchine da giardino con motore a scoppio Dolmar & Makita

**Posizione:** **After Sales Service Manager** riporto al Direttore Generale

**Attività e Responsabilità Principali:** Con il supporto di 15 collaboratori, gestivo il dipartimento di Assistenza Tecnica Post Vendita per verificare e migliorare il livello di qualità del servizio offerto alla clientela direttamente ed indirettamente attraverso una rete di circa 400 punti di assistenza. Creare ed amministrare la distribuzione della documentazione tecnica destinata alla rete commerciale ed al cliente finale. Creazione e gestione dei corsi tecnici/commerciali destinati alla rete vendita ed alla clientela. Gestione dei processi delle garanzie e dei reclami e reporting alla Casa Madre. Monitoraggio sui flussi dei ricambi per garantire un corretto approvvigionamento per ottimizzazione dei costi di magazzino. Componente del team di lavoro per la creazione e gestione del gruppo di supporto tecnico post vendita per i clienti B2B, in particolare automotive per sistemi di fissaggio certificati.

**Data (da - a): 1992 - 1998 - Concessionaria OPEL e Concessionaria Renault**

**Posizione:** **Supporto Clienti, Venditore** veicoli commerciali, auto nuove ed usate

**Attività e Responsabilità Principali:** come supporto commerciale presso la concessionaria Opel, occupandomi della gestione del parco veicoli venduti e varie altre funzioni di supporto tecnico e commerciale, dalla gestione degli ordini vetture nuove alla gestione del processo delle garanzie. Contemporaneamente, ho assunto la figura di consulente commerciale veicoli commerciali, gestendo una piccola rete di segnalatori ed espositori esterni e per la vendita diretta di veicoli commerciali alla piccola industria ed artigianato

## **STUDI**

**Data (da - a): 1987 - 1992**

**Nome e tipologia di studi:** I.T.I.S. - Perito In elettronica industriale, vecchio ordinamento; due anni di ingegneria al Politecnico di Milano

**Giugno 2013:** Accredito per la qualifica di Certificatore Energetico CENED, Lombardia e CEER, Piemonte

Soccorritore Volontario della Croce Rossa Italiana, III Liv. Allegato A, abilitato BLS-D

## **COMPETENZE INFORMATICHE**

Eccellente conoscenza dei sistemi operativi Apple OS X e Microsoft Windows, buona di Linux. Conoscenza di discreto livello di diversi applicativi tecnici specifici (Ampère, Solergo, Termolog), diversi CADs (Autocad, Draftsight, ecc) generici (Photoshop, InDesign,, ecc.), piattaforme gestionali (AS/400, SAP, Mago, ecc) e pacchetti Office (Microsoft, LibreOffice, OpenOffice, iWork).

## **LINGUE CONOSCIUTE**

INGLESE: lettura ottimo, scrittura discreto, conversazione discreto

## **RELAZIONI SOCIALI e CAPACITA' ORGANIZZATIVA**

In tutte le mansioni finora svolte, le relazioni interpersonali sono sempre state parte importante della mia carriera che hanno accresciuto le mie capacità di negoziazione nelle situazioni più complesse.

Contesti multinazionali e ambienti collaborativi hanno favorito la capacità di lavorare in team pur mantenendo una certa indipendenza gestionale e organizzativa, accrescendo capacità di adattabilità in differenti ambienti e situazioni.

Nel tempo libero mi dedico allo sport e al volontariato, come soccorritore volontario in Croce Rossa Italiana.

## **INFORMAZIONI ADDIZIONALI**

L'orientamento specifico verso soluzioni industriali mi ha permesso l'acquisizione di buone competenze di meccanica e di pneumatica, perfettamente abbinata alla mia passione per tutto ciò che è di origine elettrica, dalle grandi macchine fino all'elettronica di consumo in genere (telefonia, computers, audio, video, infotainment), per la quale nutro particolare interesse.

## **INFORMAZIONI PERSONALI**

**Indirizzo:** Via Delle Rane 9 - 21029 Vergiate (Va) - Italia

**Telefono:** +39 347 256 2000 - +39 0331 946 344

**Stato Civile:** vedovo

**Nazionalità:** Italiana

**Data di Nascita:** 05/11/1972

**Patente:** cat. A e B

Ai sensi della legge 196/2003 autorizzo il trattamento dei miei dati personali strettamente ai fini della ricerca di personale.

**michelemarchetti@me.com - M. +39 347 256 2000**