



Riccardo Zuncheddu

Data di nascita: 29/09/1994 | **Nazionalità:** Italiana | **Sesso:** Maschile

ESPERIENZA LAVORATIVA

01/04/2023 – ATTUALE

SENIOR SPECIALIST - BUSINESS PERFORMANCE & PRODUCT MANAGEMENT SKY ITALIA S.R.L

Faccio parte del team Service Design e Testing Solutions, dove mi occupo attraverso un monitoring costante, di garantire una eccellente Customer Experience allineata su tutti i canali di contatto e supporto, con un particolare focus a quelli digitali: Web Self Care e My Sky App.

Nel dettaglio:

- Coordino test su multiplatforma con l'obiettivo di intercettare bug e difetti che possano impedire una corretta esplorazione dei canali di supporto e self care.
- Condivido con i principali stakeholders le risultanze, con l'obiettivo di individuare enhancements utili all'esperienza del cliente.
- Pianifico le attività del mese, supervisionando l'operato degli agent incaricati allo svolgimento dei test, intervenendo tempestivamente in caso di variazioni, anomalie e/o sopraccarichi impossibili, in modo da garantire la loro regolarità giornaliera.

09/06/2021 – 01/04/2023 Cagliari, Italia

SPECIALIST - CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT SKY ITALIA S.R.L

Gestisco l'esigenza del cliente con piena autonomia, sviluppando e studiando una migliore Customer Experience allineata su tutti i canali di contatto. Inoltre fornisco costanti feedback, promuovendo attivamente nuove soluzioni al fine di migliorare l'intero processo di supporto e al raggiungimento degli obiettivi aziendali.

30/06/2020 – 08/06/2021 Cagliari, Italia

APPLE SOLUTIONS CONSULTANT - SHOP IN SHOP MANAGER - (MATERNITY LEAVE) APPLE ITALIA S.R.L

Come Apple Solutions Consultant (ASC) promuovo attivamente le vendite e le soluzioni Apple all'interno del punto vendita della grande distribuzione. Possedendo una forte conoscenza delle vendite, dei servizi e dei prodotti, rappresento attivamente la cultura dell'eccellenza e della collaborazione nell'ampia comunità degli ASC e lavoro con i membri del virtual team per fornire tutte le metriche chiave per il successo del punto vendita.

Nello specifico mi occupo:

- Formazione 1to1 della forza di vendita.
- Gestione operativa e manutenzione dello Shop in Shop.
- Analisi delle vendite con il direttore del pdv.
- Consulenza e gestione del cliente.
- Gestione delle risorse aggiuntive in Shop. (Promoter stagionali)

08/06/2016 – 31/10/2019 Cagliari, Italia

IMPIEGATO E VICE SHOP MANAGER NEWWAY DI ENDRIO PISANO

Come impiegato, mi occupo all'interno del punto vendita di accogliere e supportare il cliente in base alle sue esigenze. Durante il mio percorso professionale, ho sviluppato ottime capacità comunicative, commerciali e maturato un'ottima accountability, capacità e qualità che sono risultate premianti per l'avanzamento a Vice Shop Manager.

Nel dettaglio mi occupo:

- Vendita di prodotti e servizi per conto di Vodafone in Store .

- Gestione del cliente.
- Organizzazione del magazzino.
- Assistenza Tecnica/Amministrativa.
- Backoffice.
- Gestione ordini.
- Organizzazione operativa del team.

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

14/09/2008 – 28/06/2013 Cagliari, Italia

RAGIONIERE PERITO COMMERCIALE PROGRAMMATORE (70) ITC Leonardo da Vinci

Generali:

Italiano, Economia Aziendale, Informatica, Diritto, Economia Politica e Inglese.

Tecnologie Acquisite:

Usò del PC e sviluppo software.

Campo di studio Commercio e amministrazione

COMPETENZE LINGUISTICHE

Lingua madre: **ITALIANO**

Altre lingue:

	COMPRESIONE		ESPRESSIONE ORALE		SCRITTURA
	Ascolto	Lettura	Produzione orale	Interazione orale	
INGLESE	B2	B2	B2	B2	B2
FRANCESE	A2	A2	A2	A2	A2

Livelli: A1 e A2: Livello elementare B1 e B2: Livello intermedio C1 e C2: Livello avanzato

COMPETENZE DIGITALI

Padronanza del Pacchetto Office (Word Excel PowerPoint ecc) | Gestione autonoma della posta e-mail | Windows | Mac OS | iOS | Telefonia mobile utilizzo di Android

RETI E AFFILIAZIONI

01/11/2014 – ATTUALE

Caposquadra e Autista Emergenza/Urgenza NUE 112

Sono attualmente socio dell' Ass. Volontari del Soccorso San Marco, dove svolto attività di volontariato nel servizio di emergenza/urgenza (112).

Presso l'Ass Volontari del Soccorso San Marco ho rinnovato con successo i seguenti certificati emessi dall'Italian Resuscitation Council (IRC) nell'anno 2024 e dalla validità di 24 mesi:

- **Operatore Certificato** BDLS-D "Sanitario"
- **Operatore Certificato** PBLs-D "Sanitario"
- **Operatore Certificato Gestione Trauma** (PTC) "Sanitario"

PATENTE DI GUIDA

Patente di guida: B

COMPETENZE COMUNICATIVE E INTERPERSONALI

Competenze comunicative e interpersonali.

Grazie alle mie più recenti attività lavorative, ho sensibilmente migliorato le mie capacità comunicative e relazionali, maturando doti di leadership che unite ad un carattere fortemente empatico mi hanno consentito di distinguermi in brevissimo tempo.

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali presenti nel CV ai sensi dell'art. 13 d. lgs. 30 giugno 2003 n. 196 - "Codice in materia di protezione dei dati personali" e dell'art. 13 GDPR 679/16 - "Regolamento europeo sulla protezione dei dati personali".

25/04/2024