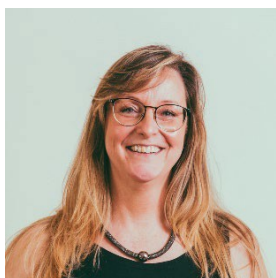


## INFORMAZIONI PERSONALI Sara Maffeis



## SINTESI PROFESSIONALE

Mi occupo di Consulenza aziendale in tema di Risorse Umane, Formazione e Comunicazione, applicando strumenti di coaching e di project management, utilizzando l'analisi dei processi di comunicazione interni ed esterni.

Ho potuto sviluppare una visione completa dell'esperienza d'acquisto del cliente, lavorando per 18 anni in una grande multinazionale dell'arredamento. Nella mia attività ho gestito risorse umane ed economiche, con un approccio orientato all'innovazione e ponendo al centro di tutte le strategie e attività il cliente. Ho seguito progetti di innovazione e sviluppo, rivisitando i metodi di lavoro per migliorare l'efficienza. Il lavoro di squadra è sempre stato fondamentale per il raggiungimento degli obiettivi e ne ho sempre promosso il successo e la crescita grazie a programmi di formazione mirati ai vari aspetti del business e dello sviluppo personale.

## ESPERIENZA PROFESSIONALE

2022 ad oggi **Business & Career Coach**

Brescia BS

2021 ad oggi **Marketing Manager**

Associazione Incitement Italy – Brescia BS

- Supporto lo sviluppo dell'Associazione no-profit che aiuta i giovani ad entrare nel mondo del lavoro
- Responsabile della comunicazione e dei progetti formativi
- Docente sulle tematiche relative alla centralità del cliente, problem solving, project management e comunicazione

Formazione, Orientamento professionale, Coaching

2020 ad oggi **Formatrice e docente freelance**

Brescia BS

Comunicazione, Comunicazione Digitale, Tecniche di vendita, Problem Solving, Project management, Customer Experience, Gestione Cliente, Formazione per formatori

2019 ad oggi **Consulente marketing freelance**

Brescia BS

Marketing, Digital Marketing, Comunicazione, Brand Identity, Piani strategici

**2013 - 2019 Store Customer Relation Manager**

IKEA Italia Retail, Carugate MI

- Garante dell'esperienza d'acquisto Home To Home del cliente: Web Strategy, Catalogue Distribution Strategy, Proximity Strategy, Store Operational, Payment process, Change&Return process, Loyalty communication, Service Offer Strategy (in store e post sales), Social&Environment Activity
- Garante del processo d'acquisto all'interno del negozio: portando la voce del cliente nei processi decisionali con il Commercial Team
- Conoscenza approfondita dei consumatori e dei clienti della Primary Market Area attraverso vari strumenti: IKEA Customer Satisfaction Survey, Brand Capital, Competitor Analysis, MicroEnvironment Analysis, Consumers behaviours, etc.
- Responsabile di store dei programmi Loyalty IKEA Family e IKEA Business
- Gestione di un gruppo di 3 responsabili e 35 addetti servizio clienti, 55 cassiere, 15 addetti accoglienza negozio
- Reviewer della funzione Customer Relation dal 2016 - Auditor dei processi operativi

[Customer Experience, Customer Care, Comunicazione](#)**2012 - 2018 Co-founder**

Birificio del Lago srl, Sarnico

- Gestione amministrativa
- Graphic design
- Amministrazione

[Produzione e vendita](#)**2012 - 2013 Store Commercial Activity Leader**

IKEA Italia Retail, Carugate MI

- Responsabile dell'implementazione del Calendario Commerciale Italia all'interno dello Store
- Ruolo di coordinamento tra le varie funzioni Sales, In Store Logistic, Communication & Interior Design, Marketing e Ikea Food
- Utilizzo di web e promozioni per attrarre visitatori in Store
- Utilizzo dei media espositivi e di vendita per aumentare Take Up Rate e Average Ticket
- Responsabile comunicazione prezzo In Store

[Commercial activity, Comunicazione, Vendita](#)**2010 - 2012 Store IKEA Business Manager**

IKEA Italia Retail, Carugate MI

- Responsabile sviluppo B2B nella Primary Market Area del negozio
- Utilizzo di vari marketing media (NL, target DataBase, DEM, WEB site, etc...)
- Sviluppo del Business In Store: aumento dell'awareness di IKEA Business tra tutti i dipendenti; creazione di un Internal Service Agreement con le varie funzioni di negozio (In Store Logistic, Communication & Interior design, Marketing, Ikea Food); integrazione con i vari reparti di vendita
- Strategia a medio termine per lo sviluppo del business attraverso l'uso del Calendario commerciale

[B2B, Vendita, Comunicazione](#)**2002 - 2010 Responsabile Reparto Vendita Mobili**

IKEA Italia Retail, Roncadelle BS - Carugate MI

- Implementazione linee guida internazionali di vendita
- Azioni di sales steering attraverso l'uso del layout e della comunicazione di prodotto
- Strategia a medio termine per lo sviluppo del business attraverso l'uso del Calendario commerciale

[Vendita, Comunicazione](#)

**2006 - 2007 First Interior Decorator**

IKEA Italia Retail, Genova GE

- Gestione e controllo del layout di store
- Implementazione linee guide internazionali sull'utilizzo del layout di store
- Gestione e controllo dei vari media espositivi all'interno del negozio
- Responsabile di un gruppo di 6 arredatori specialisti

[Allestimento, Comunicazione](#)**2000 - 2002 Sales Consultant**

IKEA Italia Retail, Roncadelle BS

- Progettazione, preventivi e vendita di arredamenti per appartamenti, negozi, residence, uffici, ect...

[Vendita](#)**1996 - 2000 Bartender**

Oca Dipinta, Lodi MI – Euroville, Predore BG – Buddha Cafè, Orzinuovi BS

- Responsabile accoglienza clienti
- Responsabile gestione del magazzino (controllo e riordino)
- Responsabile casse (gestione personale e contabilità)

[Beverage, Hospitality](#)**1996 - 2000 Apprendista designer**

Studio Zetass, Brescia BS

- Progettazione
- Disegno

[Design, Arredamento](#)**ISTRUZIONE E FORMAZIONE**

---

**2023 REISS Motivation Profiler**

Karakter Coaching School, Roma

**2022-2023 Master Life & Career Coaching**

Karakter Coaching School, Roma

**2019 - 2019 Master Marketing e Digital Specialist**

Sole24Ore, Roma

- Fondamenti di Marketing
- Marketing Digitale
- Piano Marketing
- Project Work: Piano marketing per sviluppo startup

**1992 -2001 Laurea in Architettura – Disegno industriale e Arredamento**

Politecnico di Milano, Milano

- Progettazione
- Restauro
- Storia dell'arte
- Design e Arredamento

1987 - 1992 **Maturità Scientifica**

Liceo N. Copernico, Brescia

## COMPETENZE PERSONALI

Lingua madre Italiano

Altre lingue	COMPRENSIONE		PARLATO		PRODUZIONE SCRITTA
	Ascolto	Lettura	Interazione	Produzione orale	
Inglese	C1	C1	B2	B2	B2

Livelli: A1/A2: Utente base - B1/B2: Utente intermedio - C1/C2: Utente avanzato  
[Quadro Comune Europeo di Riferimento delle Lingue](#)

**Competenze organizzative e gestionali**

- Leadership, Coaching, Mentoring
- Formazione
- Team building
- Project management
- Staff planning
- Marketing
- Vendite

**Competenze professionali**

- Analisi di processo
- Controllo qualità, procedure, processi
- Digital marketing
- Grafica e progettazione
- Piani di Comunicazione

## Competenze digitali

AUTOVALUTAZIONE				
Elaborazione delle informazioni	Comunicazione	Creazione di Contenuti	Sicurezza	Risoluzione di problemi
Avanzato	Avanzato	Avanzato	Avanzato	Avanzato

Livelli: Utente base - Utente intermedio - Utente avanzato  
[Competenze digitali - Scheda per l'autovalutazione](#)

- Pacchetto Office 365 (Word, Excel, PowerPoint, Outlook)
- Pacchetto Adobe (Illustrator, Indesign, Photoshop)
- Wordpress
- Programmi di Project management (Trello, Asana, Notion)

Patente di guida Patente B

**Dati personali** Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e del DPR 445/2000