

Elisa Cortello

Customer Relationship Manager in Triboo Group & Digital Marketing Manager |

Relatrice nel Master in Retail & Sales Management Iulm Milano



ecortello@gmail.com - 3284990651 - Skype: elisa.cortello

Riepilogo

Lavoro nel Coordinamento Commerciale del Gruppo Triboo come Customer Relationship Manager e il mio obiettivo è costruire e mantenere relazioni con i Decision Maker delle aziende prospect e clienti di tutto il mondo.

Sono responsabile del **CRM** per cui faccio monitoring della pipeline sia dei Sales Manager sia degli Account sul costante aggiornamento e avanzamento del funnel dei Lead Prospect su tutte le sedi del gruppo: Cina, Russia, GCC, Inghilterra e Spagna. Attraverso l'attività di Inbound Marketing per cui sono responsabile, **genero lead che poi convertiamo in nuovi clienti**, questo anche grazie alla **Triboo Academy**, giornate di formazione gratuita per i prospect e i clienti che ci permettono di convertire lead e fare upselling sui clienti esistenti.

Con lo IULM collaboro da due anni come docente sul Marketing B2B nel Master in Retail & Sales Management.

Particolare importante sulla mia esperienza precedente in Boraso, è stato il cliente **"Confimprese"**, l'associazione nazionale sul Retail, per cui ho gestito per più di un anno, tutto il marketing per la lead generation e il loro CRM.

Studentessa di arabo e molto focalizzata all'internazionalizzazione.

Studi:

Master in Big Data & Business Analytics

Business School de Il Sole 24 ore - 2018

Master in Digital Communication & Social Media Management

Business School de Il Sole 24 ore - 2012

Laurea in Relazioni pubbliche e pubblicità,

Libera Università di Lingue e Comunicazione IULM 2004 - 2008

Certificazioni:

Analytics Fundamentals

dicembre 2014

Hubspot Certification (CRM)

febbraio 2016

Lingue:

Inglese - Francese - Arabo

Esperienza professionale

Customer Relationship Manager in Triboo Group

Dicembre 2018 - Presente

Principalmente mi occupo della gestione e dello sviluppo di progetti strategici di marketing di tutte le Unit del Gruppo volti alla crescita della customer base e all'aumento dei clienti mediante:

- implementazione di flussi di CRM, tools di marketing automation in ottica lead generation
- definizione contact strategy e contact policy volti al presidio e allo sviluppo della customer base
- disegno e realizzazione di workflow per la lead nurturing
- gestione di progetti di lead management attraverso campagne di Inbound Marketing
- gestione delle ricerche di mercato quali-quantitative interne (es. Customer Satisfaction periodica) ed esterne (es. posizionamento e benchmarking)
- coordinamento dei Sales e Account d'azienda per cui sono referente del CRM
- gestione del CRM aziendale Microsoft Dynamics 365 e Active Campaign pr la lead generation
- costruzione e gestione dei report commerciali per le varie Unit
- Organizzazione di eventi interni al gruppo: gestione completa della Triboo Academy per Clienti, formazione in Università, eventi da presidiare

Country di riferimento: Italia, Spagna, GCC, UAE, Cina, Russia

Inbound marketer e CRM Manager in Boraso.com

aprile 2012 - dicembre 2018

- Responsabile del CRM: controllo costante sulla pipeline degli Account sugli aggiornamenti e alle modifiche all'interno delle schede aziende dei clienti. Monitoraggio delle pipeline dei Sales Manager sul costante aggiornamento e avanzamento del funnel dei Lead Prospect.
- Qualificare e passare i Lead Prospect ai Sales, seguire il funnel di avanzamento per garantire e superare gli obiettivi di fatturato interni.
- Meeting interni di revisione con gli Account Manager di Boraso per garantire che i clienti siano soddisfatti dei progetti.
- Segnalare agli Account Manager eventuali opportunità di upsell e ai Sales Manager opportunità di new business all'interno di aziende in target per raggiungere gli obiettivi di fatturato.
- Promuovere ai clienti e ai prospect altri prodotti e servizi offerti da Boraso, utili ai loro obiettivi di ricavo.
- Partecipare alle riunioni di presales per costruire relazioni con le Key People esistenti.
- Raggiungere gli obiettivi di relazione con il cliente e i KPI definiti dal Marketing Manager.
- Lavorare a stretto contatto e in sinergia con e Marketing Manager, Account Manager e Sales Manager.
- Realizzare sondaggi sulla soddisfazione dei clienti.
- Monitorare le prestazioni aziendali rispetto agli obiettivi prefissati in merito alla soddisfazione dei servizi di Boraso. Segnalazione degli eventuali punti critici e costante monitoraggio per la risoluzione.
- Responsabile della relazione e del coordinamento delle attività di Marketing per il partner Confimprese.
- Responsabile della gestione di eventi aziendali interni come "Boraso Academy" ed esterni come "Netcomm Forum", "IAB Forum" ecc., garantendo il rispetto della qualità, delle scadenze e dei budget.
- Responsabile della Boraso Academy --> progetto di alta formazione per manager e imprenditori

Digital Marketing and Social Media consultant at Publitre s.r.l.

settembre 2010 - marzo 2012

- creazione di un corretto Piano di marketing interno ed esterno – offline ed online analizzando i vari KPI aziendali
- planning di strategie pubblicitarie online ed offline sia interne che esterne all'azienda

- Gestire la web communication creando un traffico di utenti significativo e facendo della corretta diffusione dell'informazione un vantaggio competitivo per l'azienda
- Gestione e monitoraggio della concorrenza on line e del comportamento dei visitatori
- Social networking attraverso diversi canali (facebook, twitter, Google+, LinkedIn)
- gestione campagne Google Adwords e analisi dati con Google Analytics (interno ed esterno)
- Web editor, redazione di articoli da pubblicare on line e di testi per i siti dei vari clienti inserendoli attraverso Joomla o Wordpress

Responsabile amministrativa at Gi Group

gennaio 2008 - 2010

Attività di sviluppo e mantenimento del portafoglio clienti presenti sul territorio, preparazione di preventivi e offerte su misura per le necessità del cliente.

Attività di analisi e sviluppo del business sul territorio, gestione economica (controllo budget, verifica raggiungimento obiettivi e kpi aziendali) della filiale e reportistica periodica sugli obiettivi.

ELISA CORTELLI

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali presenti nel curriculum vitae ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e del GDPR (Regolamento UE 2016/679).

Voghera 27/07/2020

Elisa Cortelli