

Dati personali

1. Nome e Cognome

GIOVANNI MASTROMANO

2. Nazionalità

Italiana

Istruzione

3. Ultimo titolo di studio

Laurea in Economia e Legislazione per le imprese

4. Data di conseguimento

07/10/2004

5. Altre qualifiche

Diploma di geometra

Esperienze Professionali

6. Numero di anni di esperienza professionale

16

7. Posizione attuale

QUADRO

8. Dipartimento / Funzione

Commerciale/Responsabile gestione clienti

9. Impiegato dal:

2004

10. Principali responsabilità

Responsabile ufficio reclami

Responsabile qualità del servizio

Responsabile customer care

Responsabile gestione clienti

RISULTATI, OBIETTIVI, PUNTI DI FORZA E DI MIGLIORAMENTO

1. Quali sono stati i risultati migliori che hai raggiunto negli ultimi 5 anni?

1. Razionalizzazione degli sportelli presenti sul territorio con contestuale miglioramento delle performance. Si è passati da 10 sportelli del 2014 a 6 sportelli nel 2018. Sportelli più grandi e confortevoli, con più operatori disponibili e con minori attese. Difatti si è passati da un livello di servizio pari al 91% nel 2014 al 94% nel 2018 con contestuale riduzione dei tempi medi di attesa passando da 59 minuti del 2014 a 12 minuti nel 2018.
2. Apertura degli sportelli anche il Sabato mattina.
3. Miglioramento performance produttive degli operatori degli sportelli previo inserimento di meccanismi di premialità ed incentivi economici dovuti alla particolarità di lavoro.
4. Apertura di n. 20 "Sportelli Amico". Gli "Sportelli Amico" sono punti aperti presso sedi comunali e gestite da personale comunale appositamente formato e supportato. Ciò ha consentito di ridurre considerevolmente gli afflussi presso i nostri 6 sportelli.
5. Dal 2015 erogazione delle prestazioni del numero verde commerciale utilizzando per il 50% risorse interne. Internalizzazione che proseguirà nel 2019 passando al 100% a partire dal 01/07/2019.
6. Miglioramento performance del Numero verde commerciale passando da un livello di servizio pari a circa il 28% nel 2014 al 80% del 2018. Anche il tempo medio di attesa ha avuto un netto miglioramento passando da 800 sec del 2014 a circa 200 sec nel 2018.
7. Miglioramento dei servizi forniti al NV Commerciale previa adeguata formazione e motivazione del personale. Miglioramenti rilevati nelle indagini di customer satisfaction eseguite nel periodo (utenti soddisfatti 82% nel 2016 - 94% nel 2018).

2. Quali sono state le difficoltà/gli ostacoli che hai incontrato?

- Rappresentanze sindacali per creazioni nuovi turni di lavoro ivi incluso il sabato mattina.
- Enti locali che lamentavano la chiusura degli sportelli;
- Formazione personale comunale per la gestione degli sportelli amici
- Formazione nuovo personale per i servizi del NV Commerciale

**3. Quali consideri come tue principali aree di forza (competenze, conoscenze, abilità)?
Elencarne tre.**

Tenacia, conoscenza dei processi, capacità di motivare e di trasmettere lo spirito di appartenenza.

**4. Quali consideri come principali aree da migliorare?
Elencarne tre.**

Rapporto confidenziale con alcuni sottoposti dovuto allo stretto rapporto avuto nel tempo con alcuni di essi, aumentare la consapevolezza delle proprie capacità.

LA MIA VISIONE DEL RUOLO

Il ruolo di responsabile commerciale è un ruolo di grande responsabilità.

Tra le principali attività che deve svolgere tale ruolo vi sono sicuramente garantire il rispetto dei piani aziendali, fare da intermediario tra il vertice dell'azienda e il team di cui è composta la struttura.

Deve inoltre sovrintendere, coinvolgere e motivare nelle attività le varie unità che compongono la struttura.



Grazie per il tuo contributo!