

PAOLO MAPELLI

PROFILO PERSONALE

Professionista con esperienza pluriennale, affiancata a una solida formazione in ambito sanitario e forte attitudine all'apprendimento continuo. In grado sia di collaborare proficuamente con il team che di operare in autonomia quando richiesto, si distingue per le doti organizzative, interpersonali e di gestione del tempo.

Esperto della vendita al dettaglio, orientato al servizio clienti e alla risoluzione dei problemi utilizzando un approccio analitico.

Desideroso di usare le proprie abilità in una nuova posizione che offra possibilità di crescita

ESPERIENZE PROFESSIONALI

- Maggio 2012 ad oggi

ORTHOSPORT ORTOPEDIA E SANITARIA *Titolare attività commerciale, Paderno Dugnano*

Da 10 anni sono titolare di un negozio di ortopedia e sanitaria sviluppando competenze nella:

- Gestione delle vendite, del servizio e dell'assistenza ai clienti
- Ricerca della soddisfazione del cliente attraverso un elevato livello di attenzione al servizio
- Analisi del lavoro assegnato e individuazione delle criticità.
- Sviluppo di un piano di marketing commerciale
- Pianificazione delle attività lavorative nel rispetto delle tempistiche richieste
- Gestione del carico di lavoro e del magazzino
- Supervisione e monitoraggio dell'esecuzione delle relative mansioni, intervenendo ove necessario per risolvere eventuali dubbi o problematiche
- Gestione, pianificazione e creazione di accordi commerciali con i fornitori
- Selezione del campionario da esporre e cura dell'allestimento e di allestimento di espositori, vetrine e della decorazione degli spazi interni del punto vendita

- Luglio 2019 ad oggi

COMUNE DI PADERNO DUGNANO *Assessore Comunale con deleghe al commercio ed attività produttive, lavoro, innovazione, agricoltura, Paderno Dugnano*

- Aprile 2014 - Luglio 2019

ASSOCIAZIONE TERRITORIALE DESIO CONFCOMMERCIO *Vicepresidente rappresentante della delegazione territoriale di Paderno Dugnano e membro del Consiglio Direttivo, Paderno Dugnano*



PERSONALE

 Paolo Mapelli

 Via Gramsci 214
20037 Paderno Dugnano

 3332004757

 hostolaza@libero.it

 5 Febbraio 1978

 Milano

 Uomo

 Italiana

 Coniugato

 Patente B

 www.linkedin.com/in/paolo-mapelli78

- Settembre 2004 - Agosto 2012

STUDIO FISIOTERAPICO SPORTIVO

Responsabile del centro postura e istruttore di ginnastica posturale e del benessere, Paderno Dugnano

Ho lavorato presso lo Studio Fisioterapico Sportivo di Paderno Dugnano inizialmente come istruttore di ginnastica posturale, correttiva e in seguito da Settembre 2008 anche come responsabile e coordinatore delle attività svolte nella palestra dell'ambulatorio.

Da settembre 2010 a Luglio 2012 ho lavorato in ausilio ai fisioterapisti del centro come operatore MCB occupandomi delle ginnastiche di recupero funzionale motorio (FKT) e utilizzando macchinari elettromedicali (laser, tens, ultrasuoni) sviluppando competenze in:

- Pianificazione e coordinamento di attività di riabilitazione e utilizzando terapie manuali, fisiche e strumentali
- Valutazione dell'efficacia complessiva dei trattamenti di rieducazione e riabilitazione
- Effettuazione di analisi delle abilità motorie della persona per valutare il grado di disabilità e stabilire l'adozione di ausili e dispositivi
- Supporto pratico e motivazione ai pazienti nel processo di adeguamento all'uso di ausili

- Giugno 2004 - Agosto 2004

PHONETICA S.R.L

Operatore call center inbound, Paderno Dugnano

- Gestione degli appuntamenti della divisione commerciale e vendita.
- Gestione delle chiamate in entrata.
- Pianificazione degli appuntamenti a supporto della divisione commerciale.
- Comprensione immediata delle esigenze del cliente in modo da ridurre i tempi di attesa, snellire le procedure e individuare soluzioni congrue in tempi adeguati.
- Assistenza virtuale o telefonica dei clienti mediante tecniche di comunicazione e persuasione che garantiscono la gestione rapida ed efficace di reclami, trattative, prenotazioni o negoziazioni.
- Risoluzione delle problematiche di natura commerciale e amministrativa attraverso la gestione delle richieste mediante vari canali tra cui telefono, e-mail, smartphone e chat.
- Interazione con i clienti nei canali inbound e/o outbound mediante buone doti commerciali, relazionali e comunicative volte ad aumentare la customer satisfaction.

FORMAZIONE E QUALIFICHE

- 2012

Operatore MCB Arte Ausiliaria delle Professioni Sanitarie
Centro Studi Sinapsy, Bergamo

- 2004

Dottore in Scienze motorie e sport
Università Statale di Milano, Milano

- 1998

Diploma Liceo Scientifico
Centro Studi Cartesio, Milano

LINGUE

INGLESE

Buono

COMPETENZE

- Esperienza nella gestione dei clienti
- Capacità di organizzazione
- Abilità gestionali
- Uso di strumenti informatici
- Doti relazionali e comunicative
- Team working
- Formazione e sviluppo
- Rapporti con gli stakeholder
- Pianificazione strategica

HOBBY E INTERESSI

- Viaggiare
- Sport
- Musica

Paolo Mapelli