

SILVIA COLANERI

*Retail Coach | Sales Trainer | Formatrice | Giornalista
Pubblicista*

INFORMAZIONI ANAGRAFICHE

Residente a Roma

Nata a Roma l'11/05/1984



CONTATTI

silcolaneri@gmail.com

linkedin.com/in/silviacolaneri



LINGUE

Inglese: Buono

Francese: Fluente

COMPETENZE

- Team-Leadership
- Tecniche di vendita e di comunicazione efficace
- Sales Force Coaching & Training
- Life Coaching

PROFILO

Professionista con più di 17 anni di esperienza maturata nel settore **Retail**. Ho una solida competenza nelle attività di **Sales** che ho esplorato prima dal punto di vista operativo e poi dal punto di vista dello studio delle tecniche e strategie di vendita più efficaci, occupandomi di condividerle all'interno dell'azienda attraverso attività di **training & coaching**.

Mi piace curare l'aspetto motivazionale delle persone che incontro durante le formazioni e nei team che coordino; accompagno gli addetti alla vendita in un percorso di responsabilizzazione volto ad aumentare il loro engagement e rafforzare la loro competenza tecnica.

Orientamento al risultato, team-leadership ed **empatia** caratterizzano il mio operato professionale a supporto degli obiettivi del business.

ESPERIENZE PROFESSIONALI

Laboratoires Dermatologiques d'Uriage, Roma

Da Febbraio 2020

Azienda francese di dermo-cosmetici, i prodotti Uriage sono venduti in farmacie e parafarmacie in Francia, in Italia e in oltre 80 paesi. I laboratoires dermatologiques d'Uriage fanno parte del gruppo Puig.

APIVITA SA, Roma

Da Ottobre 2020

APIVITA è un'azienda greca che produce cosmetici naturali innovativi dal 1979. I prodotti APIVITA forniscono una protezione per la cura sicura ed efficace e soluzioni di bellezza naturali per viso, corpo e capelli, derivati dai prodotti delle api e dalla potente flora greca. APIVITA dal 2017 è una società membro del Gruppo PUIG e ha una distribuzione mondiale.

Field Trainer & Merchandising Specialist

Compiti Svolti

Sono responsabile della formazione prodotti dei cosmetici Uriage e Apivita, insegnando anche tecniche di vendita, merchandising alle Farmacie e Parafarmacie in Emilia Romagna, Toscana, Umbria, Lazio, Marche e Abruzzo.

Principali Attività:

- Pianificazione e conduzione di corsi di formazione *on site* sulle Farmacie e Parafarmacie nelle aree del Centro Italia in conformità con la strategia commerciale.
- Ottimizzazione del merchandising sul punto vendita, con l'obiettivo di incrementare sell-out, visibilità, brand awareness e fidelizzazione dei clienti
- Pianificazione e conduzione di corsi di formazione *online* sulle Farmacie e Parafarmacie tramite Microsoft Teams

Lush Fresh Handmade Cosmetics | Italy, Roma Termini

Da Luglio 2019 a Febbraio 2020

Lush è un'azienda etica riconosciuta a livello globale per lo spirito innovativo e l'approccio anticonvenzionale, produce e commercializza cosmetici freschi e fatti a mano a base di ingredienti come frutta e verdura, spesso biologiche o provenienti dal commercio equo e solidale.

Team Supervisor

Compiti Svolti

Come parte del management team dello store Lush di Roma Termini, ho supportato la Manager nella gestione del team di vendita occupandomi della loro formazione, supervisionando il lavoro delegato e garantendo una *Customer Experience a 5 stelle*.

Principali Responsabilità:

- Osservazione e ascolto delle consultazioni che si svolgevano in negozio;
- Fornivo indicazioni e feedback chiari e coerenti al team sulla loro *customer experience*;
- Fornivo regolarmente sessioni di apprendimento, coaching, review su conoscenza del prodotto, consapevolezza del brand, abilità di interazione con il cliente;
- Supportavo l'incremento delle vendite attraverso l'analisi dei business driver comunicando i risultati di business con il team e implementando attraverso nuovi piani e idee;

- Mi assicuravo che il negozio fosse ben curato, in ordine e con un buon merchandising;
- Collaboravo alla gestione del budget per garantire che lo *staff cost* e gli *operational cost* fossero in linea e che il *retail margin* fosse allineato con il budget in termini di percentuale di incidenza sulle vendite.

GM Formazione, Roma

Da Maggio 2019 a Luglio 2019

Scuola di formazione professionale accreditata dalla Regione Lazio per la progettazione ed erogazione di servizi di formazione professionale superiore e continua.

Docente del corso professionale "Sales Assistant esperto in Visual Merchandising Fashion & Retail"

Materie trattate:

- Trasformare il punto vendita in uno strumento di vendita: Visual Merchandising
- Tecniche di Vendita Assistita
- Monitorare le vendite tramite i KPI
- Le basi del Marketing

Bottega Verde S.r.l., Roma

Da Gennaio 2017 a Luglio 2019

Bottega Verde è una azienda italiana specializzata in prodotti cosmetici e di bellezza naturali, presente sul territorio nazionale con più di 400 punti vendita e all'estero con altri 50 punti vendita.

Retail & Sales Trainer

Compiti Svolti

Ho ricoperto un duplice ruolo riportando alla District Manager Centro Italia e all'International Retail & Sales Manager per le attività di erogazione della formazione ai punti vendita italiani (Lazio ed Umbria) ed esteri per le tematiche di coaching, tecniche di vendita e formazione prodotto. Ho prestato particolare attenzione al team-coaching garantendo l'efficienza dei processi dal magazzino alla vendita e assicurando il perfetto svolgimento delle attività *in-store* finalizzate agli obiettivi di fatturato e customer experience. Ho svolto attività di controllo della corretta applicazione del Retail Plan (visual merchandising, offerte commerciali, tecniche di vendita) degli store a me assegnati.

Principali Responsabilità:

- Assistenza al cliente e finalizzazione della vendita;
- Team-coaching finalizzato al raggiungimento dei KPI di vendita;
- Pianificazione e controllo dell'attività del team;
- Intermediazione e coordinamento con la corporate circa le strategie e i risultati di vendita;
- Training sulle tecniche di vendita al personale italiano e estero;
- Formazione sui prodotti e sul marketing operativo ai franchisee.

Obiettivi raggiunti:

- *Survey Customer Experience* post acquisto in negozio: Media Rete Italia 3.4 /4, Media Personale 3.80/4;
- Fidelizzazione del cliente dall'anno 2016 all'anno 2017 (+20%);
- Contribuzione alla creazione di un clima lavorativo positivo e finalizzato al soddisfacimento del cliente;
- Formazione erogata su 15 punti vendita per un totale di 45 persone.

Bottega Verde S.r.l., Roma

Da Ottobre 2014 a Dicembre 2016

Senior Sales Specialist

Compiti Svolti

Mi sono occupata della gestione della vendita con l'obiettivo di incrementare il fatturato e di favorire la crescita delle performance del negozio. Ho svolto la mia attività ricoprendo non solo il ruolo di venditrice ma anche di "consulente di bellezza" consigliando il cliente in maniera customizzata.

Principali attività:

- Favorire l'esperienza positiva del cliente e trasmettere la *Brand Reputation*;
- Fidelizzazione del cliente dall'anno 2016 all'anno 2017 (+20%);
- Contribuzione alla creazione di un clima lavorativo positivo e finalizzato al soddisfacimento del cliente;
- Formazione erogata su 15 punti vendita per un totale di 45 persone.

Vendeuse, Disneyland Paris, Parigi

Da Aprile 2014 a Settembre 2014

Sales Assistant

Compiti Svolti

Inserita nello store all'interno del Parco Divertimenti, gestivo la vendita occupandomi della cassa, del lancio delle promozioni e dell'assistenza al cliente. Gestivo il riassortimento del negozio e supportavo i clienti promuovendo la totalità delle iniziative promosse all'interno del Parco Giochi.

La Voce, Roma

Da Ottobre 2008 a Dicembre 2019

Giornalista Pubblicista

Compiti Svolti

Redazione di articoli di cronaca locale, cultura, tendenze.

Bottega Verde S.r.l., Roma
Da Dicembre 2004 a Gennaio 2014

Sales Assistant

Compiti Svolti

Gestivo in toto le attività legate alla vendita dall'accoglienza clienti alla gestione della cassa, occupandomi anche di riassortimento e allestimento del punto vendita.

FORMAZIONE

Corso Advanced Coach
2017
"Life Coach Italy", Roma

Laurea Magistrale in Scienze Filosofiche
2012
Università degli Studi Roma Tre, Roma

Programma Erasmus
2012
Université Paris 1 Panthéon Sorbonne, Parigi

Laurea Triennale in Filosofia
2007
Università degli Studi Roma Tre, Roma

Diploma
2003
Liceo Classico Orazio, Roma

LICENZE E CERTIFICAZIONI

Iscritta nell'elenco Pubblicisti

Da 05/2011

Ordine dei giornalisti del Lazio

ACSTH (Approved Coach Specific Training Hours)

LINGUE

Inglese

Buono scritto e parlato, utilizzato in aula come Trainer

Francese

Fluente scritto e parlato, utilizzato in aula come Trainer

COMPETENZE INFORMATICHE

Ottima conoscenza e utilizzo del pacchetto Microsoft Office, a partire da Microsoft Word, Excel, PowerPoint e Outlook

Ottima capacità di comprensione, utilizzo e analisi delle varie piattaforme social

Utilizzo dei principali software di posta elettronica

Utilizzo dei più comuni browser

Utilizzo come relatrice dei più comuni software di videoconferenza

ESPERIENZA DI VOLONTARIATO

Young Women Network, Roma
Da Febbraio 2018 a Dicembre 2020

Prima associazione in Italia dedicata al networking, mentoring ed empowerment delle giovani donne

Socia, volontaria su Roma e parte del Social Media Team

Principali attività:

- Organizzazione eventi di networking, empowerment, workshop su Roma;
- Redazione di articoli per il blog di YWN;
- Ho gestito e scritto recensioni di libri per la rubrica YWN Book Club;
- Ho contribuito all'organizzazione del "Programma Inspiring Mentor": il calendario prevedeva un programma di mentorship e incontri one-to-one basati su un rapporto diretto tra mentor – donne di successo in posizioni apicali – e mentee, donne ai primi anni di carriera

Roma, 19 marzo 2022

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi del Dlgs 196 del 30 giugno 2003

Silvia Colaneri