

Informazioni personali

Nome Cognome **Concetta Miraglia**
Indirizzo Leggiuno (VA), Italia
Cellulare +39 338 4040227
E-mail  tittimiraglia@gmail.com
Cittadinanza Italiana
Luogo e data di nascita Napoli, 3 Gennaio 1975

Settore professionale

Professionista con oltre 20 anni di esperienza operativa nei settori vendita, customer care, gestione clienti e coordinamento team, maturata in contesti di retail luxury, servizi di assistenza e soluzioni B2B.
Capacità consolidate nell'applicazione di tecniche di vendita attive, gestione delle relazioni con il cliente, analisi KPI, visual merchandising e gestione di situazioni complesse.
Forte orientamento all'apprendimento esperienziale e alla trasmissione di competenze operative, con approccio strutturato e orientato ai risultati.

Esperienza professionale

Date	02/2025 – 01/2026
Lavoro o posizione ricoperti	Account Manager (remote position)
Principali attività e responsabilità	<ul style="list-style-type: none">- Gestione relazioni commerciali e negoziazione B2B- Analisi bisogni cliente, pianificazione vendite e monitoraggio KPI- Coordinamento tra vendite, logistica e produzione
Nome e indirizzo del datore di lavoro	MIRAGLIA SRL – Strada Consortile Asi – Carnaro (CE)
Tipo di attività o settore	Food – GDO
Date	05/2024 - 12/2024
Lavoro o posizione ricoperti	HR Generalist
Principali attività e responsabilità	<ul style="list-style-type: none">- Selezione, comunicazione candidato-azienda- Gestione colloqui, valutazione competenze, feedback strutturati
Nome e indirizzo del datore di lavoro	WORK IT snc – Via A. Boccio – Nola (NA)
Tipo di attività o settore	Ricerca e selezione risorse umane
Date	11/2018 – 03/2024
Lavoro o posizione ricoperti	Assistant Store Manager
Principali attività e responsabilità	<ul style="list-style-type: none">- Formazione in servizio di team vendita luxury- Coaching su tecniche di vendita e gestione obiezioni- Applicazione visual merchandising per migliorare performance- Gestione clienti VIP e analisi KPI per miglioramento continuo
Nome e indirizzo del datore di lavoro	LA PERLA spa c/o Foxtown – Via A. Maspoli – Mendrisio (TI) - Switzerland
Tipo di attività o settore	Luxury retail
Date	08/2011 - 10/2018
Lavoro o posizione ricoperti	Customer Advisor
Principali attività e responsabilità	<ul style="list-style-type: none">- Vendita consulenziale di prodotti luxury- Fidelizzazione e gestione relazione a lungo termine- Upselling e cross-selling
Nome e indirizzo del datore di lavoro	LA PERLA spa c/o Foxtown – Via A. Maspoli – Mendrisio (TI) - Switzerland
Tipo di attività o settore	Luxury retail

Date	09/2005 – 11/2009
Lavoro o posizione ricoperti	Team Leader
Principali attività e responsabilità	- Supporto alla clientela in inbound customer care - Gestione reclami e situazioni difficili - Formazione e affiancamento operatori in competenze comunicative
Nome e indirizzo del datore di lavoro	TRANSCOM WORLDWIDE spa – Zona Industriale - Lecce
Tipo di attività o settore	CRM servizi di assistenza clienti, vendita, supporto tecnico e gestione
Istruzione	
Date	05/2020
Titolo della qualifica rilasciata	Master Universitario di I livello
Competenze professionali possedute	Selezione e Gestione delle Risorse Umane
Nome e tipo d'organizzazione erogatrice dell'istruzione e formazione	Università degli studi N. Cusano - Roma
Date	12/2018
Titolo della qualifica rilasciata	Laurea triennale
Competenze professionali possedute	Scienze dei Servizi Giuridici
Nome e tipo d'organizzazione erogatrice dell'istruzione e formazione	Università degli studi G. Marconi - Roma
Madrelingua	Italiano
Altra(e) lingua(e)	Inglese B2 <i>(*) Quadro comune europeo di riferimento per le lingue</i>
Capacità e competenze professionali applicabili alla formazione - docenza:	
Diritti e Doveri dei lavoratori in somministrazione	Copertura del modulo obbligatorio Formatemp: CCNL di settore Sistema della Bilateralità Ebitemp e Formatemp Diritti sindacali e norme di sicurezza
Vendita e Relazione con il Cliente	Tecniche di vendita consulenziale e persuasiva Comunicazione efficace Identificazione bisogni cliente e proposta soluzioni Upselling e cross-selling Fidelizzazione e CRM
Customer Care e Gestione Conflitti	Ascolto attivo Gestione richieste e reclami Comunicazione assertiva in situazioni stressanti
Performance management	Soft skills Monitoraggio performance di store Interpretazione e utilizzo KPI retail Training on the job per venditori e team Team e Comunicazione Interpersonale Leadership operativa e motivazione team Coordinamento attività interfunzionali Facilitazione di incontri e feedback efficace
Capacità e competenze informatiche	E.C.D.L., Pacchetto Office, Social Media, Webmail, Introduzione SAP mod. MD/SD

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196

Concetta Miraglia