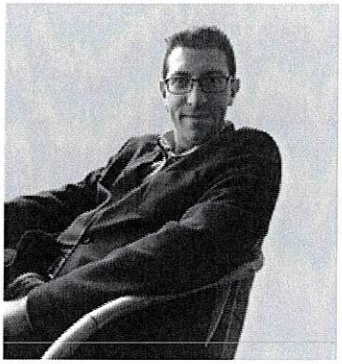


NICOLÒ ZERBINATI

Telefono: [redacted] **E-mail:** [redacted] **Indirizzo:** [redacted]

Profilo Linkedin: Nicolò Zerbinati **Altre informazioni:** patente B, automunito

Profilo

Professionista nel **Back Office Commerciale Italia/Estero** con +7 anni di esperienza in **aziende strutturate di diversi settori**. Svolgo tutte le mansioni tipiche del ruolo: supporto vendite, **ciclo degli ordini, assistenza clienti**, **logistica**, **fatturazione** e **rapporti con i fornitori**. **Gestisco processi complessi,** coordinandomi con plurimi reparti aziendali (produzione, qualità, acquisti, logistica, amministrazione) e **seguo il cliente in ogni fase della vendita. Ottima padronanza dell'inglese** e buona conoscenza di altre lingue straniere: **lavoro con efficacia anche in contesti internazionali.** Uso del pacchetto Office e di diversi **ERP**. Competenze per lo sviluppo tecnologico aziendale. Laurea magistrale in Scienze Linguistiche conseguita presso l'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano.

Competenze Tecniche - Assistenza clienti, logistica, transazioni estere

- **Gestione completa del ciclo degli ordini** (inserimento, monitoraggio dello stato di avanzamento, spedizioni)
- **Redazione e gestione della documentazione commerciale, anche per l'estero** (offerte commerciali, conferme d'ordine, DDT, fatture)
- **Assistenza clienti post vendita:** gestione reclami, solleciti e supporto per il recupero crediti
- **Coordinamento con i vari reparti interni:** logistica, produzione, qualità, acquisti, amministrazione
- Redazione di report e analisi periodiche

BACK OFFICE COMMERCIALE ESTERO

- **Conoscenza della logistica internazionale** e delle modalità di spedizione (FTL, LTL, FCL, LCL), contatto con spedizionieri
- Conoscenza delle **pratiche doganali**
- Gestione delle **relazioni con i clienti a livello internazionale**

Soft Skills per il Back Office Commerciale Estero/Italia

- Gestione del lavoro con **attenzione ai dettagli**
- **Capacità di gestire più attività simultaneamente**, rispettando tempi e priorità. Buone doti organizzative.
- **Orientamento al cliente**: supporto commerciale completo, affidabile e personalizzato
- **Versatilità settoriale e di apprendimento**: ho lavorato in ambiti diversi (macchinari, legno, IT, chimico, elettronica) accrescendo il mio bagaglio di conoscenze specifiche e traendo sempre utili spunti per migliorare a livello personale
- **Problem solving pratico**: intervengo con tempestività per risolvere le criticità quotidiane, anche in collaborazione con i diversi reparti di riferimento
- **Mentalità migliorativa**: propongo soluzioni per ottimizzare i processi e favorire la collaborazione tra i diversi reparti coinvolti

Lingue conosciute

- **Inglese** - Livello **C1** - **Ottima conoscenza**
- **Spagnolo** - Livello **B1** - Buona conoscenza
- **Tedesco** - Livello **B1** - Buona conoscenza
- **Cinese** - Livello **B1** - Buona conoscenza

Competenze informatiche

- **Microsoft Windows**
- **Microsoft Office**
- **ERP (ordini, logistica)**: JGalileo, SAP, AS400, Magico, SAM, MFG, Cosmo
- **Ticketing e monitoraggio IT**: ServiceNow, BMC Remedy, Splunk, OpenSearch, Dynatrace (esperienza in ambito tecnico)
- **Configurazione apparati** Cisco, Huawei, Aethra; protocolli VLAN, ACL, NAT, DHCP, EIGRP, OSPF

Istruzione

Laurea Magistrale in Scienze Linguistiche

2016 | Università Cattolica del Sacro Cuore, Milano - 110/110

Laurea Triennale in Scienze Linguistiche

2014 | Università Cattolica del Sacro Cuore, Milano - 110/110 cum laude

Diploma di liceo linguistico

2010 | I.I.S. "Angelo Omodeo", Mortara (PV)

Formazione extra accademica

Corso professionalizzante per Junior Network Engineer

2021 | ORA-0 S.r.l., Milano
Networking (Cisco, Huawei, Aethra), monitoraggio e gestione ticket IT

MOOC – Politics and Economics of International Energy

2016| Sciences Po Paris (tramite Coursera)
Approfondimento per la tesi sulla geopolitica dell'energia

Summer School - Managing International Relations

2015 | ASERI, Università Cattolica del Sacro Cuore

Esperienze professionali

02/2023 – oggi | Impiegato Back Office Commerciale Italia/Estero

Aziende

- 09/2024 – oggi | Fusel S.r.l. (part of Daos Group S.r.l.)
  Settore: elettronica
- 06/2023 – 03/2024 | A. Brivio Compensati S.p.A.
  Settore: produzione di pannelli in legno compensato
- 02/2023 – 04/2023 | Vibac S.p.A.
  Settore: produzione di nastri adesivi industriali

MANSIONI SVOLTE:

- **Gestione completa del ciclo dell'ordine**: inserimento, monitoraggio, evasione e chiusura
- **Interfaccia quotidiana con clienti italiani ed esteri, area manager, spedizionieri e reparti interni** (logistica, produzione, qualità, acquisti, amministrazione)
- **Gestione delle spedizioni Italia/Estero**, via terra e mare **Gestione reclami post-vendita,** supporto a recupero crediti, organizzazione spedizioni e invio campioni
- **Redazione di documentazione commerciale**, offerte, conferme d'ordine e fatture
- In Fusel: focus sulla **collaborazione tra reparti** per fornire al cliente un'assistenza completa e integrata

PROGETTI DI RILIEVO

- **Digitalizzazione delle pratiche commerciali:** ho fornito supporto all'introduzione di un software cloud-based per la gestione documentale, ottenendo una semplificazione dei flussi informativi ed una riduzione dei tempi operativi.
- **Nuovo gestionale ERP:** ho contribuito all'implementazione di un gestionale per migliorare la tracciabilità dei processi e la collaborazione tra reparti.

Altre esperienze professionali

- 01/2022 – 02/2023 | **Network Engineering Consultant** – *ORA- 0 S.r.l.*, Corsico (MI)

Settore: servizi ICT per infrastrutture di rete aziendali e pubbliche amministrazioni

- 06/2018 – 06/2019 | **Stagista Export Sales** – Gruppo Mauro Saviola s.r.l, Mortara (PV)

Settore: produzione pannelli truciolari e semilavorati in legno

- *03/2017 – 09/2017* | **Stagista Comunicazione & Marketing** –*CleaningSynergy Italia S.r.l.*, Dorno (PV)

Settore: macchinari e attrezzature per la pulizia professionale e industriale

Autorizzo il trattamento dei dati personali ai sensi del D. Lgs. 196/2003 e del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) per le finalità di selezione del personale