

Informazioni personali	
Nome / Cognome	Margherita Maria Cotevino
Indirizzo	Vicolo Bicocca, 2 13040 S. Antonino di Saluggia (VC)
Telefono	0161/402303 – 334/3212626
E-Mail	cotevinom@gmail.com.
Cittadinanza	Italiana
Data di nascita	25/03/1959
Esperienza professionale	
Assunzione	
data	06/06/1977
Esperienza professionale	Responsabile Operativo Call Center - Customer System Support
Principali attività	<p>In Sorin Biomedica ho seguito sin dall'inizio del progetto l'analisi ed i tests per start-up dei flussi per la gestione ordini di vendita, pianificazione della produzione e stampa documenti di imballo, L'esperienza maturata mi ha portata ad agire direttamente con i clienti per ricevere gli ordini di vendita ed interfacciarmi con la produzione per la pianificazione e spedizione. Ho gestito i data base (clienti prodotti, listini prezzi e delibere) mi hanno ampliato la visione dell'intero processo interfacciato con Finance, Logistica e vendite.</p> <p>In Sorin Biomedica Diagnostic, ristrutturando il Customer Service focalizzato totalmente sull'assistenza al Cliente, ed al fine di migliorare e controllare la qualità del servizio ho contribuito alla messa a punto ed implementazione delle SOP relative alla gestione dell'ordine di vendita e data base clienti e prodotti.</p> <p>Con l'acquisizione di American Standard e l'inizio di DiaSorin mi sono occupata della logistica parti di ricambio e strumenti, pianificazione forniture ai tecnici di assistenza tecnica esterna in SAP</p> <p>Dal 2000 ad oggi, con continui aggiornamenti strutturali, faccio parte di Customer System Support. Il Team con il quale lavoro (Call Center) ha l'obiettivo di dare continuità al lavoro del cliente minimizzando i tempi di fermo macchina e supportandolo in qualsiasi esigenza di natura post-vendita.</p> <p>Come Team Leader organizzo le attività del Call Center, gestisco le chiamate dei clienti che necessitano di intervento tecnico coordinando l'attività di field (definisco ed informo System Specialist in base alla zona di competenza e compatibilmente con le attività già programmate e confermo al cliente la data dall'intervento). E' mia responsabilità garantire il corretto livello del car-stock. Seguo le installazioni dei nuovi analizzatori e/o sostituzioni, coordino le attività al fine di rispettare i tempi concordati.</p>
Datore di lavoro	DiaSorin S.P.A. strada per Crescentino, sn – 13040 Saluggia
Tipo di attività o settore	Commerciale Italia – Service Post Vendita
Istruzione e formazione	
date	1965 – 1978
Titolo qualifica	Diploma di Segretaria di Amministrazione
Istituto di istruzione	Scuola Superiore 'Lanino' Vercelli
Principali materie	La formazione scolastica è stata rivolta a materie inerenti l'amministrazione e la

	gestione di problematiche generali d'ufficio
Capacità e competenze personali	
Madrelingua	Italiana
Altre lingue	Inglese e Francese, scolastico
Capacità e competenze sociali	<p>Negli anni '90 impegnata nel 'gruppo oratorio' che ha curato la rimessa in funzione del fabbricato ed organizzato le attività di ricreazione che ha coinvolto i bambini/ragazzi della piccola comunità della frazione sino all'organizzazione di due centri estivi svolti in frazione.</p> <p>Dal '90 segretario Consiglio Pastorale</p> <p>Dal '90 al 2012 segretario Consiglio Economico</p> <p>Passione sport giovanile: il cavallo, ora marcia e bicicletta</p>
Capacità e competenze organizzative	Vista l'esperienza Oratoriale penso che la mia capacità di lavorare in gruppo sia buona.
Capacità e competenze tecniche	Non possiedo particolari competenze tecniche, passione per tutto quello che è elettronica
Capacità e competenze artistiche	Non possiedo doti artistiche
Patente	'B'
	Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi del decreto legislativo n° 196 del 30 giugno 2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali".
Firma	