

CLAUDIO RAFFI

INFORMAZIONI PERSONALI

📍 Via delle zattere 57, 00121 Roma (Italia)
☎ +39 - 393.1113500
✉ claudioraffi59@gmail.com, claudio.raffi@pec.it



Titolare Ditta individuale KLConsult P.iva 15012621007

www.rafficlaudio.altervista.org
<http://it.linkedin.com/in/claudioraffi>

Premessa

Esperienza più che trentennale maturata sia in Italia che all'estero, ricoprendo diversi ruoli in aziende multinazionali nel coordinamento e management all'interno di direzioni tecniche IT e successivamente in ruoli di responsabilità nelle direzioni commerciali. I settori nei quali ho operato riguardano telecomunicazioni fisse e mobili, airline, datacenter scientifici, progettazione, sistemi di pagamento, marketing turistico e programmi di loyalty. Ho avuto esperienza di startup, re-engineering e fusioni aziendali.

Nel 2010 ho deciso di uscire dal mondo aziendale e intraprendere la strada di consulente business dedicandomi alla collaborazione con agenzie di comunicazione ed engineering.

Mi sono quindi occupato di event management (conferenze, meeting, outdoor team building etc.), di web digital marketing, e-commerce e progetti di comunicazione, e di progetti educativi verso le nuove generazioni in ambito sostenibilità e ambiente. Ho inoltre buona esperienza nella partecipazione a bandi regionali ed europei e programmi di finanziamento.

Ho un forte orientamento al lavoro per obiettivi ed una naturale predisposizione al lavoro di gruppo attraverso doti ed esperienza di leadership e di organizzazione nella gestione del personale operativo e di vendita. Ottima conoscenza di sviluppo applicativo, project management, creazione di business model ed analisi P/L. Ottima formazione manageriale, presenza distinta, mentalità estroversa e propositiva, personalità creativa e attitudine al problem-solving e alla comunicazione e negoziazione anche a livello top management.

Esperienza

Dal 2019 e fino a dicembre 2021 ho collaborato con Jera, agenzia di comunicazione di Roma che si è dedicata in questi anni principalmente a progetti di comunicazione ed eventi sulla sostenibilità. Il progetto più importante ha riguardato "Isola della Sostenibilità", un format nazionale di eventi orientato verso le nuove generazioni con la collaborazione di aziende di rilevante importanza e costituendo una associazione ed un comitato tecnico composto da enti e università del mondo della ricerca (Cnr, Enea, Ispra, etc...). Ho collaborato con Regione Lombardia in un team per il progetto europeo Plasteco, ad organizzare eventi formativi "Creiamo PA", Open day "Notte dei ricercatori" per ASI, nonché ad organizzazione di videoconferenze e meeting in presenza per ASL RM1 e altre aziende.

Dal 2010 al 2019 ho partecipato al lancio commerciale con Bizando (società di consulenza) per un brand in Italia di distribuzione di nanotecnologie spagnole e tedesche per applicazioni B2B con

Autorizzo ai sensi della legge 196/2003 all' utilizzo dei miei dati per finalità non di tipo promozionale e commerciale.

CLAUDIO RAFFI

sperimentazioni nel mondo del fotovoltaico, antenne mobili coordinando aziende esterne. Ho inoltre seguito progetti per MVNO, sistemi per tematiche della "sicurezza ambiente di lavoro" (dlgs 81/2008), SGSL (OHSAS 18001) e certificazione ISO.

Fino al 2010:

2008 - 2010 Iperclub spa in qualità di Responsabile Grandi Aziende

Mi sono occupato del business relativo alle grandi aziende (> 25 ML di fatturato), ho gestito relazioni di vendita tramite rete di Key account per un servizio avanzato di Loyalty con un efficiente sistema CRM accessibile via Web. Principali risultati: una piccola struttura commerciale dedicata alle grandi aziende, staff qualificato, procedure e processi fino allo start up operativo per la vendita dei servizi di loyalty e promozioni. Ho raggiunto gli obiettivi prefissati di business promotion ottenendo la quota di 750,000 euro, con nuovi clienti come Eni, Natuzzi, Genialloyd ed altri.

2003 - 2008 H3G spa – Manager Sviluppo Offerta - Direzione Clienti Corporate & Istituzionali

Inizialmente come responsabile Customer Care, ho gestito lo start up del call center business di Genova. Successivamente a Roma, con responsabilità crescenti, ho supportato le attività di vendita dapprima verso la rete business del canale indiretto (oltre 200 agenzie), ho seguito anche lo sviluppo negozi 3 ed il canale diretto (grandi clienti Istituzionali e Pubblica amministrazione), seguendo su le fasi di pre-sales e project management. Principali risultati: Start up completo del call center business H3G (180 operatori coadiuvati da 3 manager, reparto recruitment e training, reparto analisi di processo, reparto assistenza clienti). Start up unità di supporto e Service Engineering che si occupava di gestione della rete di vendita in termini di analisi e controllo, dell'offerta personalizzata per progetti tecnici per grandi aziende. Attività di relazioni ed eventi istituzionali con la pubblica amministrazione.

2000- 2003 Atlanet spa - Responsabilità CRM (Customer Relationship Manager)

Direttore CRM nello start-up di Acea-Telefonica, seguendo successivamente la fusione con Telexis del gruppo Fiat (nascita di Atlanet). Responsabilità nella gestione di unità operative rivolte al Business (medie e grandi aziende) nelle funzioni di Back office, Order Entry, Credit Management, Billing Payments, Call center, Customer Relations e Sales e Telemarketing.

Principali risultati:

- Start up CRM e dei call center Atlanet in outsourcing (2 call center di c.a. 150 operatori)
- Start up unità di back office e customer care secondo livello
- Reengineering processi fusione con Telexis entro gli obiettivi prefissati
- Raggiungimento degli obiettivi di vendita Business e consumer

1996 - 2003 Stream spa - Responsabile Servizio Clienti - Direzione Commerciale

Inizialmente come responsabile IT/CRM, ho seguito lo start up di Stream seguendo anche Telecom Italia nel progetto cable Socrate. Mi sono occupato della personalizzazione dei sistemi CRM e di fatturazione con le società A.Consulting, Finsiel e Cabledata. Ho assunto il ruolo diretto di CRM Manager nella direzione commerciale occupandomi anche di telesales, backoffice, retention, frodi, recupero Credito e Quality Assurance. In questo periodo sono arrivato a coordinare una grande unità operativa di 60 persone dipendenti in Stream + 1200 operatori in outsourcing presso il call center Atesia e gestito diversi progetti esecutivi con lunghe permanenze in USA.

1989 - 1996 American Express ltd - Responsabile IT Operation - Direzione Customer Service & IT

1987 - 1989 Italtel Telematica - Sales System Support - Direzione Grandi Clienti

CLAUDIO RAFFI

1983 - 1987 Ciset Network Control Centre Supervisor c/o ESA European Space Agency

1980 - 1983 S.I.T.A. Airlines Network Help Desk Operations centre, supervisione CED

Altre informazioni

o Conoscenza lingue : Inglese (buono), Spagnolo (base)

o Diploma di Perito in Telecomunicazioni (1978 - ITIS "G.Galilei" Roma) – percorso universitario non completato – Certificato dalla Camera di Commercio come Agente Immobiliare (ruolo mai esercitato).

o Nato a Marino (RM) il 10.4.1959 e coniugato con due figlie.

Motivazione in veste "over 60"

In questa fascia di età ovviamente non ho ambizioni di carriera, ma sono sempre motivato ad affrontare nuovi progetti di consulenza e collaborazione anche in settori diversi, dove poter mettere a disposizione background ed esperienza. Mi piace lavorare in ambienti giovanili, per obiettivi predefiniti, conoscere persone e creare interessi preferibilmente per la piccola-media impresa. Partecipo volentieri anche a progetti internazionali.

