

Alessandra Bucci

Data di nascita: 30 Luglio 1966
Luogo di nascita: Roma
Nazionalità: Italiana

ale.bucci@trenitalia.it;
Alessandrabucci123456@gmail.com

Esperienze professionali

TRENITALIA

09/2015 ad oggi ***DIRETTORE COMMERCIALE MERCATO***

Responsabile della strategia commerciale dei prodotti a mercato (Alta Velocità Frecciarossa, Frecciabianca e Frecciargento) e della relativa implementazione sia a livello nazionale che internazionale. Gestisce tutte le leve del Marketing Mix operando sia sul segmento Consumer che Corporate. Definisce l'Asset Allocation in termini di rotte e prodotti, la politica di Pricing e Revenue Management, le azioni di CRM ed il programma di Loyalty, i servizi di intrattenimento e ristorazione a bordo e i servizi ancillari. Definisce la Strategia Digitale della Divisione di appartenenza e gestisce il sito web e l'App Trenitalia come canali di comunicazione, e-commerce e caring sia per l'Alta Velocità che in service per l'offerta Regionale. Responsabile dei canali di vendita diretti ed indiretti sia Consumer che Corporate e sia nazionali che internazionali. Gestisce un fatturato di 1,7 miliardi di euro e un budget di 200 milioni di euro con il supporto di un team di circa 300 collaboratori.

Relatore di Marketing presso varie Università di Roma (La Sapienza, Luiss Guido Carli e Tor Vergata)

Consulente volontaria per varie organizzazioni no profit (Amicus, Archè,FIO.PSD) per la definizione delle strategie e dei piani di Marketing e fundraising. Volontaria in Rancho Santa Fè Honduras per Nuestros Pequeños Hermanos

Operatore di Primo Soccorso BLS-D Salvamento Accademy per distruzione e rianimazione cardiopolmonare ed uso di defibrillatore

TELECOM ITALIA

11/2014-08/2015 ***DIRETTORE CUSTOMER RELATIONS & EXPERIENCE CONSUMER***

Responsabile dell'analisi dei pain points dei clienti consumer, della strategia e dei modelli di customer experience e di caring multicanale. Definisce e coordina i processi commerciali Consumer, volti ad ottimizzare l'experience e massimizzare la Customer satisfaction su tutti i touch point. Definisce gli obiettivi , la pianificazione ed il controllo delle attività di caring multicanale e di vendita telefonica e la gestione del processo di fatturazione. Coordina un gruppo di 110 persone.

01/2014-10/2014 ***DIRETTORE VENDITE CONSUMER CENTRO ITALIA***

Responsabile della implementazione della strategia commerciale per il fisso il mobile ed i contenuti di TI, su tutti i canali PULL Consumer, delle azioni di trade marketing territoriale e dei processi di supporto alle attività di vendita. Coordina una forza vendita di 258 persone ed una rete di vendita di oltre 1000 punti vendita.

10/2012-12/2013 ***DIRETTORE MARKETING CONSUMER MOBILE***

Responsabile dei ricavi derivanti dai prodotti e servizi di comunicazione mobile (ca. 7,4 miliardi di euro). Gestisce il portafoglio di offerta e servizi complessivo (core business, servizi "tradizionali", servizi multimediali & internet) e delle relative leve di marketing mix per la clientela Consumer. Definisce le politiche di Go to Market e di gestione delle attività CRM (fidelizzazione, retention, loyalty). Coordina un team di circa 180 persone articolato in figure di product manager, project manager, market analyst, CRM & campaign manager.

02/2012-09/2012 ***DIRETTORE MARKETING BUSINESS***

Definisce la strategia di marketing volta a massimizzare la quota di mercato ed i ricavi del segmento di piccole e medie imprese e professionisti (ca. 3,5 miliardi di euro) definendo e assicurando il deployment del piano di marketing, l'indirizzo delle azioni commerciali, di vendita e del piano di comunicazione. Assicura lo sviluppo e la gestione del portafoglio dei servizi di TLC fissi e mobili indirizzati ai target e l'identificazione di nuovi service concept sulla base delle opportunità

di mercato. Assicura, inoltre, il presidio unitario del processo di gestione del canale web per la clientela di competenza. Gestisce un gruppo di 160 persone circa, con 5 responsabili di funzione.

02/2011-01/2012 **RESPONSABILE GO TO MARKET BUSINESS FISSO E MOBILE**

Responsabile del coordinamento complessivo delle azioni commerciali e delle iniziative necessarie per garantire l'implementazione e il delivery del piano di marketing per il segmento Business, sia fisso che Mobile. E' responsabile della strategia di presidio della clientela business di maggior valore e/o potenziale con l'obiettivo di massimizzare redditività e quote di mercato. Assicura inoltre la realizzazione di azioni di co-marketing con particolare riferimento alle associazioni di categoria, nonché lo sviluppo e la gestione dell'offerta di prodotti/servizi via web dedicati alla clientela Business, curando, la progettazione dell'interfaccia utente, l'organizzazione e il publishing dei contenuti e la pianificazione delle azioni di web-marketing e di web-communication.

06/2010-01/2011 **RESPONSABILE OPERATIONAL PLANNING E PROJECT DEVELOPMENT CUSTOMER CARE**

Responsabile del piano integrato delle divisioni di Customer Operations (Consumer Mobile, Consumer Fisso, Business Mobile e Fisso) con la definizione del budget costi (Opex, Capex, FTE) e dei kpi di efficacia, efficienza, qualità del servizio erogato e soddisfazione dei clienti, nonché delle consuntivazioni e riprevisioni; definizione ed implementazione di progetti trasversali volti alla massimizzazione dell'efficacia ed efficienza delle divisioni; studio di fattibilità di una Newco volta all'esternalizzazione delle risorse di Customer Operations, per raggiungere obiettivi di maggiore competitività e flessibilità, con la creazione di una holding cui afferiscono diverse società, con tutte le leve operative e autonomia di P&L, volta a fornire servizi ai clienti Telecom e anche all'Open Market.

07/2008-05/2010 **RESPONSABILE MARKETING MOBILE COMMUNICATION-CONSUMER**

02/2005-06/2008 **RESPONSABILE MARKETING MOBILE – BUSINESS**

07/2000-01/2005 **MARKETING MANAGER MOBILE CONSUMER**

04/1999-06/2000 **TRADE MARKETING MANAGER CONSUMER**

BRISTOL MYERS SQUIBB ITALIA

11/1998-03/1999 **RESPONSABILE MARKETING Divisione CONVATEC**

Si è occupata della strategia sia nel canale ospedaliero che nel canale Community (farmacie). Ha gestito l'armonizzazione e razionalizzazione di 2 linee di presidi medico chirurgici (stomia e medicazioni), con riposizionamento prodotti, analisi redditività per prodotto, nuovi lanci, attività di direct marketing. Ha contribuito alla riorganizzazione della struttura Vendite (Key Account Managers e Product Specialists) e alla definizione di ruoli, competenze e potenzialità delle diverse aree, si è occupata direttamente della ristrutturazione del gruppo di Marketing, organizzandolo per progetti/target e non più per linee di prodotto. Ha fatto parte di gruppi di lavoro internazionali, coordinati dallo European Centre di Londra.

Ha coordinato un gruppo di 3 PM e 3 persone di Customer Service .

10/1997-10/1998 **MARKETING MANAGER linea WOUND & SKIN CARE CONVATEC**

UNILEVER ITALIA, divisione SAGIT (Ice Cream & Frozen Foods)

09/1996-09/1997 **TRADE OPERATIONS MANAGER (Findus, Algida)**

05/1995-08/1996 **SENIOR PRODUCT MANAGER dei brands Sofficini, Pizza Regina, Speedypizza, Finburger Findus**

01/1993-04/1995 **PRODUCT MANAGER**

05/1991-12/1992 **ASSISTANT Product Manager**

Istruzione e Formazione

1986 - 1990	Laurea in Economia e Commercio <i>Università Statale "La Sapienza", Roma</i> Voto di laurea: 110/110 con Lode
1980 - 1985	Maturità Linguistica <i>Liceo Linguistico "Gaetana Agnesi", Roma</i> Voto di maturità: 60/60
1990	Stage in Procter&Gamble

Conoscenze Linguistiche

Inglese Francese e Spagnolo	Ottimo - "Proficiency" dell' Università di Cambridge, 1986 Scolastici
--	--

Altri interessi

Adoro la mia famiglia, amo il mare d'estate e d'inverno, pratico regolarmente jogging e nuoto, leggo appena posso.