

# PATRIZIA MANGIA



## INFORMAZIONI PERSONALI

Nata il 07 agosto 1981 a Cernusco Sul Naviglio  
Residente in Via Monza 127 - 20063 Cernusco Sul Naviglio MI

Contatti

+39 3472365651

E-mail: [pat\\_mangia@hotmail.it](mailto:pat_mangia@hotmail.it)

*Sono una service manager con una forte convinzione che la crescita e lo sviluppo personale e professionale di ogni individuo siano fondamentali per il successo del team e il raggiungimento degli obiettivi. La mia esperienza mi ha insegnato l'importanza del lavoro di squadra e della gestione delle sfide quotidiane, mantenendo sempre chiare le competenze di ciascun membro del team per garantire il miglior risultato possibile in ogni progetto. Appassionato di lettura, mi piace riempire i miei scaffali di romanzi e coltivare la mia curiosità attraverso i viaggi, sia con la mia famiglia che con le mie amiche di lunga data. Credo fermamente nei valori dello sport, applicabili a tutte le età e in ogni contesto della vita, e li integro nel mio approccio professionale.*

## ESPERIENZE LAVORATIVE

*Da Gennaio 2020 ad oggi*

### **Service Manager**

Merck Life Science S.r.l. – Via Monte Rosa 93 20149 Milano

*Agosto 2015 – Dicembre 2020*

### **Team Coordinator**

Merck Life Science S.r.l. – Via Monte Rosa 93 20149 Milano

*Gennaio 2003 – Agosto 2015*

### **Sales Assistant**

Millipore S.p.A. – Vimodrone MI

*Ottobre 2001 – Dicembre 2002*

### **Contract Specialist**

Ascom Italia S.p.A. – Vimodrone MI

*Febbraio 2000 – Luglio 2001*

### **Shop Assistant**

Le Officine di Leonardo – Cernusco sul Naviglio

*Da Gennaio 2020 ad oggi*

## **Service Manager**

Merck Life Science S.r.l. – Via Monte Rosa 93 20149 Milano

Responsabile della gestione e del coordinamento di un team di tecnici di servizio e di personale tech service in ufficio. Ruolo cruciale nel raggiungimento degli obiettivi operativi e finanziari, fornisco guida strategica e supporto al team.

Responsabilità principali:

*Leadership e Motivazione:* Fornire indicazioni e supporto al team di servizio sul campo, mantenendo alta la motivazione e promuovendo un ambiente di lavoro collaborativo.

*Gestione delle Performance:* Supervisionare le valutazioni delle prestazioni ed identificare le esigenze formative per garantire che il personale raggiunga gli obiettivi individuali e di squadra.

*Compliance e Regolamentazione:* Assicurarsi che tutte le attività del team siano conformi alle normative applicabili e alle procedure aziendali, garantendo la sicurezza e l'efficienza operativa.

*Analisi e Risoluzione dei Problemi:* Collaborare con il team per analizzare i feedback dei clienti, attraverso survey dedicati e sviluppare soluzioni correttive per migliorare il servizio e soddisfare le aspettative dei clienti.

*Collaborazione Interfunzionale:* Lavorare a stretto contatto con altri team e manager per ottimizzare il servizio clienti, migliorare la redditività e identificare nuove opportunità di business.

*Gestione delle Risorse:* Coordinare risorse interne ed esterne per garantire il rispetto degli obiettivi e delle aspettative di carico di lavoro.

Agosto 2015 – Dicembre 2020

## **Service Contract Team Coordinator**

Merck Life Science S.r.l. – Via Monte Rosa 93 20149 Milano

*Come Coordinatore del Team MCS (Maintenance Contract Service) avevo diverse responsabilità chiave:*

*Gestione delle Relazioni con i Clienti:* Mantenere solide relazioni con i clienti interni ed esterni, contribuendo a un'esperienza positiva per il cliente.

*Feedback e Miglioramento:* Raccogliere feedback e proporre piani di miglioramento attuabili.

*Preventivi e Accordi Commerciali:* Gestire preventivi complessi e coordinare autonomamente gli accordi annuali.

*Mentorship:* Mentore per i nuovi membri del team e supportare il loro processo di onboarding.

*Riunioni Operative:* Condurre riunioni regolari per discutere aggiornamenti e problemi all'interno del team.

*Ottimizzazione dei Processi:* Proporre e implementare idee per miglioramenti dei processi e organizzativi.

*Supporto al Team:* Assicurarsi che il team abbia le risorse e il supporto necessari, assistendo il manager quando necessario.

Gennaio 2003 – Agosto 2015

## **Sales Assistant**

Millipore S.p.A. – Vimodrone MI

*Come Sales Assistant mi occupavo principalmente di supportare il management (Sales e Service Manager) della Business Unit.*

*Inoltre per il reparto vendite:*

- Preparazione di offerte commerciali per strumentazione e consumabili.

- Assistenza telefonica ai clienti.

- Preparazione di gare pubbliche.

- Gestione database per offerte e strumentazione installata.

*Per l'Assistenza Tecnica:*

- Preparazione di contratti di manutenzione post-vendita.

- Apertura delle chiamate di assistenza.

- Programmazione degli interventi del personale tecnico.

## **ISTRUZIONE**

Diploma di Maturità Linguistica  
Liceo Linguistico "S. Agostino" – Gorgonzola (MI)

## **CORSI DI FORMAZIONE**

- *Mentoring Program – Valore D (Gennaio – Giugno 2020)*
- *Styles of Communication - Cegos (Giugno 2017)*
- *Managerial Foundation Program - Thunderbird (Marzo 2017)*
- *Strategie di Gara - Roga Italia (Ottobre 2010)*
- *Time Management – Regione Lombardia (Marzo 2005)*
- *Lingua Inglese*
  - o *Corso avanzato ISE – International School of English (Italia, Gen – Dic 2002)*
    - *Diploma riconosciuto dal British Council e dalla Camera di Commercio Italiana.*
  - o *Corso di perfezionamento (Hastings, Regno Unito – Agosto 1998)*

## **PROGETTI INTERNAZIONALI**

*Nel 2020 ho coordinato un team di Supervisor WEU con dot line diretta al Head of Service NA & WEU*

## **LINGUA, PATENTI E COMPETENZE INFORMATICHE**

Italiano: *Madrelingua*

Inglese: *Ottima conoscenza sia scritta che orale*

Spagnolo: *Buona conoscenza sia scritta che orale*

Tedesco: *Conoscenza scolastica*

Patente tipo B

*Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n 196 "codice in materia di protezione dei dati personali".*