

FORMATO EUROPEO
PER IL CURRICULUM
VITAE



INFORMAZIONI PERSONALI

Nome **PAOLO DELLA PIANA**
Indirizzo **VIA PIGAFETTA N°1 37138 VERONA**
Telefono **045 8101339 348 3107683**
Fax
E-mail **paolodellapiana@libero.it**
Nazionalità **Italiana**
Data di nascita **VERONA, 27.04.1961**

ESPERIENZA LAVORATIVA

- Date (da – a)
 - Dal Gennaio 2012 sono **Responsabile Marketing Service & Customer Care per AUDI**
 - Dall'Ottobre 2010 al dicembre 2011 Responsabile Programma di Consulenza "Q-Power" nel Settore **Vendita della Divisione AUDI**
 - Dall'Aprile 2009 al settembre 2010 **Responsabile Organizzazione e Controlling Finanziario** Flotte Aziendali del Gruppo VW
 - Dall'Aprile 1998 a Marzo 2008 Responsabile del **Business Management (Controllo di Gestione Network)** per i 5 marchi del Gruppo: Volkswagen, Audi, Seat, Skoda e Volkswagen Veicoli Commerciali
 - Dall'ottobre 1996 al marzo 1998. In Organizzazione e Sviluppo Reti come **Responsabile dello sviluppo Rete SEAT** ed Assistente del Responsabile dell'Organizzazione e Affari legali
 - Dall'ottobre 1995 al settembre 1996. In **Divisione Volkswagen** come **Referente per la Riorganizzazione della rete** per la marca Volkswagen
 - Dal maggio 1993 al settembre 1995. In **Direzione Commerciale** e Business Management come **Consulente per il controllo di gestione esterno**
 - Dal 1990 all'aprile del 1993. Nella **Vendita Volkswagen** ed Audi in qualità di **Area Manager** per il settore Vendita ed Organizzazione per l'area Veneto e Friuli Venezia Giulia.

- Nome e indirizzo del datore di lavoro
Lavoro da oltre 25 anni presso Volkswagen Group Italia s.p.a.: Distributore per l'Italia dei marchi automobilistici del gruppo Volkswagen (Volkswagen, Audi, Seat, Skoda, Veicoli Commerciali). **853 dipendenti e circa 4,27 miliardi di Euro di fatturato annuo e 202.942 auto consegnate nel 2015.**

- Tipo di azienda o settore
Settore Automotive
- Tipo di impiego
Appartengo al Management di Volkswagen Group Italia s.p.a dal 1998

• Principali mansioni e responsabilità

In sintesi, ho la responsabilità

- del raggiungimento dei volumi di Vendita Ricambi ed Accessori della divisione Audi
- della gestione del Budget Marketing Service
- dei livelli di soddisfazione della clientela del Service Audi (con un circolante Audi di circa 700.000 auto)
- della gestione della relazione con la clientela per problemi tecnici e di prodotto Audi
- della gestione della Formazione e del Coaching per il Service Audi presso la rete dei Concessionari e Service Partner
- della gestione del personale della mia Unità organizzativa più il coordinamento delle attività di Customer Care

- Per due anni ho avuto la responsabilità della conduzione, realizzazione ed implementazione di tutte le attività volte alla riorganizzazione ed al miglioramento di processi aziendali per l'innalzamento del livello di soddisfazione del clima aziendale all'interno della Divisione AUDI

- **Sono Responsabile ISO** della mia unità organizzativa: ciò comporta la gestione e la relativa ottimizzazione di tutte le procedure ed i processi di lavoro del settore, nonché la corretta definizione delle **posizioni di lavoro** di ogni collaboratore appartenente all'unità organizzativa. Inoltre svolgo periodicamente attività di pre-auditing interno, coadiuvando altri settori aziendali al raggiungimento degli standards e delle procedure previste dalla Certificazione ISO.

- Ho svolto fino al 2014 attività di **Auditor Interno (ruolo certificato)** per i Pre-Audit nelle varie unità organizzative di tutta l'azienda per la certificazione annuale ISO.

- Nel quadro di un articolato processo di Formazione rivolto a tutti i collaboratori di VGI sono stato relatore per i corsi di Business Management all'interno della mia azienda.

- Da oltre 10 anni svolgo interventi in seminari presso l'**Università di Economia e Commercio a Verona** e presso il CUOA di Vicenza

- **Nucleo di Interno di Valutazione**
Ho svolto attività di consulenza in qualità di Componente del Nucleo Interno di Valutazione in tre Comuni della provincia di Verona, - Sant'Amrogio – Dolcè – Sona in attuazione del D.Lgs 286/99 e D.Lgs 165/01. Attualmente svolgo tale attività solo nel Comune di Mozzecane, fino alla prossima scadenza del mandato

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

Laurea in Economia e Commercio, indirizzo Giuridico Pubblica Amministrazione ed Imprese Private conseguita presso l'Università di Verona.
Votazione finale 105/110 con tesi in **Diritto Pubblico** con il Prof. Maurizio Pedrazza Gorlero.

Corsi e Specializzazioni Post laurea

- Corso intensivo "Operazioni bancarie e transazioni con l'estero", presso l'Università di Brescia, a seguito di vincita Borsa di Studio.
 - Corso in "**Giornalismo economico**" - durata un anno - presso l'Università di Verona.
 - Coopers & Lybrand. "Metodologie di analisi di bilancio con applicazione alle concessionarie d'auto"
 - Coopers & Lybrand. "Tecniche di revisione contabile con applicazione alle concessionarie d'auto"

 - SDA Bocconi. "**Efficienza Organizzativa**". Metodologie e tecniche per l'analista di organizzazione
 - SDA Bocconi. "**BPR: Reingegnerizzazione dei Processi Aziendali**"
 - Corso intensivo di **General Management** presso l'**ISTUD**, Istituto Superiore di Studi Aziendali a Stresa, composto da 30 sessioni nell'arco di 6 mesi

 - Liceo Scientifico Statale Galileo Galilei
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione

CAPACITÀ E COMPETENZE

PERSONALI

Acquisite nel corso della vita e della carriera ma non necessariamente riconosciute da certificati e diplomi ufficiali.

MADRELINGUA

Italiano

ALTRE LINGUE

- Capacità di lettura
- Capacità di scrittura
- Capacità di espressione orale

Inglese

Eccellente

Eccellente

Eccellente

Eccellente conoscenza dell'inglese sia parlata, che scritta, lingua che utilizzo quotidianamente nei rapporti con la Fabbrica AUDI e con il Gruppo VW
Conoscenza a livello scolastico della **lingua tedesca** (2 anni all'Università e 3 anni tramite corsi individuali in azienda)

CAPACITÀ E COMPETENZE

RELAZIONALI

Vivere e lavorare con altre persone, in ambiente multiculturale, occupando posti in cui la comunicazione è importante e in situazioni in cui è essenziale lavorare in squadra (ad es. cultura e sport), ecc.

Buone Capacità relazionali – Problem Solving – Gestione dei conflitti -

In collaborazione con l'Università di Verona, Facoltà di Economia e nell'ambito dei 3 giorni del "**The 7th World Congress for Total Quality Management**", "**Business Excellence, make it happen**", ho compiuto vari interventi in inglese relativi ad un esempio di "**Benchmarking in the automotive market: a practical case**". L'intervento è stato pubblicato negli atti di questo importante convegno, che ha accolto i contributi di moltissimi docenti internazionali, in temi che vanno dalla Customer Satisfaction, all'Innovation Management, Leadership and Human Resources Management, Team Building, Performance Measurement, solo per citare alcuni degli argomenti trattati.

CAPACITÀ E COMPETENZE

ORGANIZZATIVE

Ad es. coordinamento e amministrazione di persone, progetti, bilanci; sul posto di lavoro, in attività di volontariato (ad es. cultura e sport), a casa, ecc.

Ottime **Capacità organizzative e di pianificazione – Orientamento al business – Gestione del Personale** maturate al mio ruolo di Manager da oltre 15 anni di una Multinazionale che opera a livello mondiale

CAPACITÀ E COMPETENZE

TECNICHE

Con computer, attrezzature specifiche, macchinari, ecc.

Ottima conoscenza dei principali pacchetti applicativi di Office, quali **Excel Avanzato, Word, Outlook e delle transazioni informatiche interne**

ALTRE CAPACITÀ E COMPETENZE

Competenze non precedentemente indicate.

PATENTE O PATENTI

Patente di tipo B

Verona, 18/07/2016

Paolo Della Piana