# SALARY SURVEY







PROCUREMENT & SUPPLY CHAIN

Michael Page Procurement

& Supply Chain

**Worldwide leaders in specialist recruitment** 

www.michaelpage.it

### INTRODUZIONE ALLO STUDIO RETRIBUTIVO

Gentili clienti,

abbiamo il piacere di presentarvi i nuovi studi di retribuzione.

Michael Page, quale leader nella ricerca e selezione di personale, si posiziona come partner ideale per tutte quelle aziende che come noi vogliono investire nel talento e nelle competenze, garantendo trasparenza e oggettività lungo tutto il processo di selezione.

Avvalersi della collaborazione di risorse competenti e produttive è infatti l'asset fondamentale perché un'azienda possa essere competitiva e raggiungere performance di livello, in un mercato sempre più sfidante.

In un ambiente in evoluzione e sempre più complesso, caratterizzato da cambiamenti economici e socio-demografici, le professioni si diversificano e caratterizzano per maggiori competenze tecniche, una più alta specializzazione e l'internazionalizzazione dei profili.

L'obiettivo delle nostre salary survey è quello di fornire una visione accurata dei livelli retributivi dei profili più richiesti, fornendo un quadro aggiornato delle condizioni attuali del mercato, delle tendenze del lavoro e dei livelli dei salari nelle seguenti discipline:

- Banking & Insurance
- Finance
- Engineering & Manufacturing
- Consulting
- Digital & New Media
- Healthcare & Life Sciences
- Human Resources
- Procurement & Supply
- Chain Property & Construction
- Retail
- Tax & Legal
- Technology
- Sales & Marketing

Grazie all'esperienza maturata in 20 anni di attività, Michael Page Italia è in grado di agire come partner e consulente sia per i propri candidati che per i propri clienti . Ringrazio tutti coloro che hanno contribuito alla realizzazione di questo studio e confido possiate trovarlo ricco di informazioni utili.

I nostri consulenti sono a disposizione per fornirvi ulteriori dettagli, o per approfondire vostre specifiche esigenze.

Cordialmente,

#### **Tomaso Mainini**

Managing Director PageGroup

..........



### MICHAEL PAGE

..........

Michael Page è una tra le più importanti società a livello europeo e mondiale nella ricerca e selezione di personale specializzato, con un know-how d'eccellenza nell'ambito del "middle e top management" per i settori Banking e Insurance, Finance, Consulting, Engineering & Manufacturing, Digital & New Media, Healthcare & Life Sciences, Human Resources, Procurement & Supply Chain, Property & Construction, Retail, Tax & Legal, Technology, Sales & Marketing.

Da 40 anni il gruppo offre ai clienti soluzioni innovative e personalizzate per il recruitment dei migliori talenti sul mercato, sia per incarichi a tempo indeterminato sia per missioni a tempo determinato.

Nato nel 1976 e quotato alla Borsa di Londra, il Gruppo è oggi presente in 35 Paesi tra Europa, Asia-Pacifico, America del Nord e del Sud, Medio Oriente e Africa.

Il successo delle nostre missioni dipende essenzialmente dal nostro metodo d'approccio. In un contesto complesso, c'è bisogno di una relazione privilegiata, di contatti diretti e di consigli ad alto valore aggiunto. E' dunque essenziale creare delle equipe specializzate per rispondere in maniera rapida e pertinente ai bisogni dei clienti e dei candidati. L'esperienza settoriale dei nostri consulenti conferma la volontà da parte di Michael Page di portare alle aziende risposte rapide, adatte alla diversità dei loro bisogni e delle loro problematiche, stabilendo così una vera e propria partnership con il cliente.



### PAGEGROUP IN ITALIA

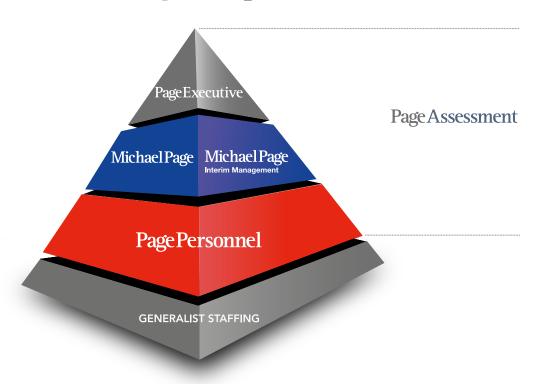
In Italia, PageGroup è presente dal 1997 con 5 sedi: Milano, Roma, Torino, Bologna, Padova.

Ad oggi il gruppo si costituisce di 3 brand:

- Page Executive, brand di PageGroup specializzata in head hunting, per figure dirigenziali a livello di comitato esecutivo. Con un approccio flessibile e dinamico strutturato per settore, Page Executive offre un servizio focalizzato alla soddisfazione del cliente grazie alla comprovata esperienza nella ricerca e selezione di dirigenti per inserimenti permanent e temporary.
- Michael Page, è specializzato nella ricerca e selezione di posizioni di middle e top management. Grazie all'esperienza di consulenti ex-operativi del settore riesce a comprendere le esigenze dei clienti e ad individuare il giusto candidato.
- Page Personnel, agenzia per il lavoro che si occupa di ricerca e selezione di impiegati e giovani professionisti qualificati, mediante somministrazione di lavoro temporaneo e assunzioni dirette a tempo determinato e indeterminato. Anche qui la specializzazione delle divisioni è uno dei principali punti di forza.

### **PageGroup**

.........









### NOTE PRELIMINARI

Michael Page Procurement & Supply Chain è una divisione di PageGroup, leader europeo nella consulenza per la ricerca di personale qualificato. Questa divisione è stata specificamente creata in Italia, per rispondere alle esigenze dei clienti ed è volta esclusivamente alla selezione di profili in ambito Procurement & Supply Chain.

Forte della crescente fiducia che i candidati hanno sempre testimoniato, Michael Page Procurement & Supply Chain è diventato un attore di riferimento in Italia e in Europa. La divisione Procurement & Supply Chain si è specializzata nell'identificazione, valutazione e assunzione di personale a tutti i livelli di responsabilità (ultimi livelli impiegatizi, quadri dirigenti). I nostri consulenti accompagnano i clienti lungo tutto il processo di selezione, mettendo a disposizione il loro know how e la garanzia di un intervento in un quadro qualitativo, deontologico e giuridico imposto dal gruppo Michael Page e dalla legislazione vigente.

Michael Page Procurement & Supply Chain, al fine di proporre soluzioni adeguate per ogni missione, si avvale di metodi complementari di ricerca:

- una rete di oltre 40.000 profili in Italia, che ogni consulente può istantaneamente contattare;
- uno spazio specificatamente dedicato ai profili tecnici e scientifici sul sito www.michaelpage.it, oltre che sui principali job board specializzati;
- annunci di grande visibilità sulla stampa e sui maggiori siti europei per l'impiego, partner dello studio;
- una modalità di approccio diretto dei candidati presi in considerazione.

Questa ricerca è dunque il frutto del lavoro fatto quotidianamente dai consulenti della divisione Procurement & Supply Chain per tutti questi anni e, nello specifico dello studio delle candidature ricevute e prese in considerazione ogni mese, oggetto di un'approfondita analisi dei percorsi, delle motivazioni e delle retribuzioni dei candidati contattati dai Consulenti della divisione. Per ogni profilo abbiamo precisato le tendenze del mercato ad esso relativo, oltre alle possibili evoluzioni di carriera. I commenti si basano sulla percezione delle aspettative del candidato, sulla constatazione del percorso specifico e sul contesto del servizio di ricerca e selezione da noi gestito. Sebbene non possano certo essere adattabili a tutte le strutture aziendali, possono tuttavia contribuire a fare un po' di luce sui comportamenti relativi a precise opportunità professionali. Ci auguriamo che possiate trovare in questo documento informazioni e pareri complementari, in aggiunta a quanto già di vostra conoscenza. Non esitate a sottoporci i vostri commenti o a contattarci per eventuali chiarimenti.

#### Buona lettura!

\*Note relative alle tabelle retributive:

- RAL = Retribuzione Annua Lorda
- Le retribuzioni riportate nelle tabelle retributive sono da considerarsi in Euro

.............................



### INDEX

INTRODUZIONE ALLO STUDIO RETRIBUTIVO	2
MICHAEL PAGE	3
PAGEGROUP IN ITALIA	4
NOTE PRELIMINARI	5
INDEX	6
Supply Chain Director	7
Supply Chain Manager	9
Group Logistic Director	10
Responsabile Logistica di Stabilimento	12
Direttore Logistica Distributiva	13
Responsabile Piattaforma Logistica	14
Responsabile di Deposito	15
Responsabile Trasporti	16
Direttore Acquisti	17
Responsabile Acquisti	19
Senior Buyer	20
Responsabile Planning	21
Pianificatore della Produzione	23
Demand Planner	24
Service Manager	26
Field Service Engineer	27
I NOSTRI UFFICI	29



# PROCUREMENT & SUPPLY CHAIN





### SUPPLY CHAIN DIRECTOR

#### **RESPONSABILITÀ**

- massimizzare il servizio offerto ai clienti, ossia il rispetto della consegna degli ordini dei clienti in termini di scadenze, quantitativi e qualitativi, razionalizzando al contempo i costi logistici globali;
- elaborare il piano industriale e commerciale (PIC), di comune accordo con la Direzione Commerciale e la Direzione della Produzione dell'azienda;
- analizzare i processi in tutti i servizi, nelle varie fasi di approvvigionamento, produzione e consegna;
- controllare la realizzazione dei programmi e adattare di conseguenza i propri piani;
- incentivare proposte di miglioramento al fine di ottimizzare la Supply Chain;
- definire la politica del gruppo relativa al trasporto tra i siti di produzione e/o stoccaggio, i fornitori e i clienti;
- negoziare i contratti di subappalto e supervisionare l'organizzazione dei flussi interni degli stabilimenti;
- gestire i rapporti con i trasportatori e/o i subappaltatori dei servizi logistici;
- gestire le scorte di prodotti finiti, materie prime e di consumo;
- lavorare in stretta collaborazione con gli acquisti affinché includano i vincoli logistici nelle loro trattative con i fornitori;
- gestire l'organizzazione e la sistemazione dei depositi, delle piattaforme logistiche o di distribuzione;
- organizzare e seguire lo sviluppo e l'evoluzione dei sistemi informatici (ERP, EDI, ecc.).

#### PROFILO/TENDENZA

Con una formazione universitaria post secondaria in Economia o Ingegneria, i candidati provengono dalla produzione o logistica di stabilimento, oppure da una piattaforma logistica, o ancora operano come membri dello staff, perlomeno a livello nazionale, in seno ad un'organizzazione logistica interessata dalla gestione globale dei flussi fisici (materie, prodotti, persone) e informativi (informazioni).

La principale missione del Direttore Supply Chain è l'organizzazione. Deve inoltre essere abile a condurre trattative. In aggiunta, deve avere una grande resistenza allo stress per poter far fronte alle numerose richieste e alle molteplici pressioni a cui è sottoposta questa figura.

Il profilo possiede forti capacità relazionali e sa dosare fermezza e diplomazia. Sa mettersi in luce in qualità di esperto e stratega.

La Supply Chain è l'interfaccia degli interessi di ciascuno degli attori della catena (vendita, marketing, produzione, logistica), di conseguenza deve essere capace di compromessi.

In relazione alla struttura organizzativa la sua dipendenza gerarchica può essere il Direttore Generale, Direttore Industriale, Direttore Operazioni. In alcune realtà, il Direttore Supply Chain può anche essere chiamato alla responsabilità della Direzione Acquisti. Questo tipo di profilo, inoltre, deve avere la conoscenza ottimale di una o più lingue straniere e la padronanza dei sistemi informatici ERP (Enterprise Resource Planning).

#### **EVOLUZIONE**

Questa figura professionale ha la tendenza a superare le frontiere per diventare sempre più spesso europea per ragioni di economia di scala.





#### STUDIO RETRIBUTIVO IN BASE AGLI ANNI DI ESPERIENZA

Questo profilo è generalmente presente in aziende mediamente strutturate e con organizzazione multinazionale. La tabella riporta il package retributivo. Di solito la composizione fissa/variabile è strettamente legata agli obiettivi da conseguire.

La remunerazione varia anche in base all'effettivo di cui si è a capo.

RETRIBUZIONE								
Dimensioni azienda in	5 a	ınni	10/20	O anni	> 20	anni		
termini di n° persone	RAL Min	RAL Max	RAL Min	RAL Max	RAL Min	RAL Max		
n° persone < 150	NS*	NS*	NS*	NS*	NS*	NS*		
150 < n° persone < 500	NS*	NS*	60.000	90.000	80.000	120.000		
n° persone > 500	NS*	NS*	90.000	130.000	120.000	150.000		



# PROCUREMENT & SUPPLY CHAIN





### SUPPLY CHAIN MANAGER

#### RESPONSABILITÀ

- gestire i flussi tra i vari attori della catena logistica, ovvero fornitori, imprese e clienti;
- coordinare e sincronizzare l'insieme delle attività logistiche e produttive con la distribuzione;
- lavorare in stretta connessione con le varie maglie della catena logistica dell'azienda e il suo ambiente a monte e a valle;
- controllare l'insieme dei flussi logistici, in seguito alla valutazione e pianificazione della domanda;
- monitore e gestire in tempo reale il livello delle scorte, lo stato degli ordini e il piano di produzione;
- supervisionare gli approvvigionamenti e la distribuzione;
- responsabile dell'installazione e dello sviluppo del sistema di trattamento delle informazioni accertando la corretta realizzazione del proprio programma e, in caso di necessità, riadattarlo in base agli imprevisti e all'ambiente esterno.

#### PROFILO/TENDENZA

Con una formazione post secondaria di Maturità o Laurea Triennale/Specialisitca preferibilmente completata da corsi in Logistica o Supply Chain.

Il Profilo deve possedere delle conoscenze approfondite delle figure professionali dell'azienda, del suo ambiente e degli attori con i quali sarà tenuto a negoziare. Deve anche avere una visione globale e trasversale della Logistica e della Supply Chain sia a livello di stabilimento/azienda che, in caso di organizzazioni strutturate, di gruppo.

Il profilo, idealmente, ha spiccate doti di analisi e di sintesi così come una conoscenza del settore. È dotato, inoltre, di forti capacità relazionali e in grado di dar prova sia di fermezza che di diplomazia.

La tendenza è trovare il Supply Chain Manager a riporto del Direttore Supply Chain, del Direttore di Stabilimento o del Direttore Logistica. Parla un inglese fluente e preferibilmente una seconda lingua. E' l'interfaccia privilegiato di ogni attore della catena logistica.

#### **EVOLUZIONE**

L'evoluzione tipo del profilo è verso aziende più strutturate e/o verso l'ampliamento delle proprie competenze verso la logistica.

RETRIBUZIONE								
Dimensioni azienda in	5 a	ınni	10/20	) anni	> 20	> 20 anni		
termini di n° persone	RAL Min	RAL Max	RAL Min	RAL Max	RAL Min	RAL Max		
n° persone < 150	45.000	55.000	50.000	60.000	60.000	70.000		
150 < n° persone < 500	NS*	NS*	65.000	85.000	70.000	90.000		
n° persone > 500	NS*	NS*	70.000	100.000	80.000	125.000		





### **PROCUREMENT & SUPPLY CHAIN**





### GROUP LOGISTIC DIRECTOR

#### RESPONSABILITÀ

- direzione dell'insieme della logistica di tutti i siti del gruppo;
- relazionarsi direttamente con i reparti di produzione, approvvigionamento e commerciali dell'azienda, nonché con i trasportatori;
- ideare e organizzare le strategie logistiche in modo da assicurare l'avanzamento di un prodotto dalla sua produzione fino alla sua distribuzione, con un impegno costante ad ottimizzare il rapporto qualità/servizio/costo;
- mettere in atto dei piani di azione al fine di ridurre i costi, i tempi di consegna e le scorte e soddisfare al meglio i clienti;
- garantire il monitoraggio globale delle operazioni di acquisto approvvigionamento, produzione e/o distribuzione delle merci in tutti i siti del gruppo.



#### PROFILO/TENDENZA

Con una formazione universitaria post secondaria in Economia o Ingegneria, anche questi profili provengono dalla produzione o logistica di stabilimento, oppure da una piattaforma logistica, o ancora operano come membri dello staff, perlomeno a livello nazionale, in seno ad un'organizzazione logistica interessata dalla gestione globale dei flussi fisici (materie, prodotti, persone) e informativi (informazioni).

Essendo uno dei membri chiave per la corretta attuazione della strategia logistica, il Group Logistic Director è un manager carismatico, diplomatico, dotato di una grande capacità di ascolto nei confronti del personale aziendale, dei clienti e dei fornitori.

Deve essere in grado di prendere decisioni e anticipare il mercato nel quale si evolve l'azienda. Conosce perfettamente i prodotti, gli strumenti, i fornitori e i clienti dell'azienda.

Deve inoltre essere abile nelle trattative ed un buon comunicatore.

Il ritmo di lavoro esige una flessibilità adatta agli imperativi dell'azienda. L'impiego degli strumenti informatici è ormai comune e indispensabile. Infine, la sua resistenza allo stress gli consente di far fronte alle problematiche giornaliere e di assorbire le pressioni del proprio ambiente.

E' indispensabile la padronanza di un inglese fluente ed eventualmente di una seconda lingua straniera.

In relazione alla complessità della struttura organizzativa il profilo può dipendere gerarchicamente dal Direttore Generale, Direttore Industriale, Direttore Operazioni, Direttore Supply Chain.

#### **EVOLUZIONE**

A seconda del piano di sviluppo aziendale, spesso il profilo può assumere la responsabilità della Direzione Supply Chain e/o della Direzione Acquisti.





#### STUDIO RETRIBUTIVO IN BASE AGLI ANNI DI ESPERIENZA

La composizione della retribuzione tra fisso e variabile è in relazione agli obiettivi concordati con la direzione.

RETRIBUZIONE								
Dimensioni azienda in	5 a	ınni	10/20	O anni	> 20	anni		
termini di n° persone	RAL Min	RAL Max	RAL Min	RAL Max	RAL Min	RAL Max		
n° persone < 150	NS*	NS*	NS*	NS*	NS*	NS*		
150 < n° persone < 500	NS*	NS*	65.000	80.000	75.000	90.000		
n° persone > 500	NS*	NS*	80.000	90.000	90.000	110.000		



# PROCUREMENT & SUPPLY CHAIN



### RESPONSABILE LOGISTICA DI STABILIMENTO

#### RESPONSABILITÀ

- dirigere il comitato industriale, il comitato miglioramento continuo;
- negoziare i contratti, seguire gli ordini e assicurare l'interfaccia con la produzione;
- ottimizzare la circolazione dei flussi, dagli approvvigionamenti alla consegna dei prodotti finiti all'interno, nello stabilimento e all'esterno:
- adattare il piano di produzione per equilibrare capacità e carico di lavoro, e aumentare la flessibilità delle unità di produzione per assorbire i sovraccarichi regolari o stagionali;
- migliorare l'organizzazione del sito e le procedure di lavoro e ottimizzare la produttività e la qualità;
- decidere l'aumento delle aree destinate alla produzione, l'outsourcing di alcune attività (produzione, stoccaggio, movimentazione, trasporto), l'integrazione di nuovi processi al fine di ridurre i costi logistici e i tempi di consegna, incentivando la produttività e garantendo una maggiore affidabilità a tutti i livelli (dalla presa incarico dell'ordine alla consegna, passando per ogni tappa della produzione);
- definire la politica dei trasporti tra siti di produzione, luoghi di stoccaggio e clienti;
- esaminare le offerte logistiche che gli pervengono e i suggerimenti che gli vengono indirizzati: ad esempio, la globalizzazione dell'organizzazione su un perimetro più ampio con i principali fornitori di servizi.
- sviluppare un sistema informatico che consenta di monitorare in tempo reale l'attività, i contratti passati ai subappaltatori e le prestazioni;
- tentare di integrare a monte e a valle gli EDI con i propri partner commerciali, per assicurare un miglior servizio, senza rottura di flusso.

#### PROFILO/TENDENZA

Con una formazione post secondaria in Logistica o Ingegneria, spesso completata da specializzazioni in Logistica e/o Supply Chain Management, i candidati provengono da un'esperienza in Pianificazione, Gestione Materiali ovvero hanno rivestito in precedenza il ruolo di Responsabile di deposito o di unità produttiva. Il Responsabile della Logistica di Stabilimento dimostra fermezza e diplomazia. Esigente, è pragmatico e possiede un forte senso della realtà. E' auspicabile un inglese fluente.

La sua dipendenza gerarchica è di solito il Direttore Supply Chain, Direttore Operazioni o il Direttore Stabilimento.

#### **EVOLUZIONE**

L'evoluzione naturale di questi profili è generalmente nell'ambito della Logistica (verso la direzione) e nella Supply Chain.

RETRIBUZIONE								
Dimensioni azienda in	5 a	ınni	10/20	) anni	> 20 anni			
termini di n° persone	RAL Min	RAL Max	RAL Min	RAL Max	RAL Min	RAL Max		
n° persone < 150	45.000	50.000	50.000	60.000	60.000	70.000		
150 < n° persone < 500	NS*	NS*	55.000	75.000	70.000	90.000		
n° persone > 500	NS*	NS*	70.000	90.000	85.000	100.000		





### **PROCUREMENT &** SUPPLY CHAIN



### DIRETTORE LOGISTICA DISTRIBUTIVA

#### RESPONSABILITÀ

- organizzare i flussi di prodotti e di informazioni, dalle fonti di approvvigionamento fino al punto vendita finale, in una zona estesa che comprende vari siti;
- stabilire le procedure in conformità con le norme in vigore e le certificazioni ottenute e definire degli obiettivi individuali e collettivi;
- riorganizzare totalmente o parzialmente la catena logistica e dirigere la realizzazione della nuova struttura ottimizzata in caso di fusione/acquisizione, subappalto o delocalizzazione di una parte dell'attività;
- elaborare e sovraintendere alla realizzazione della politica logistica globale e locale;
- stabilire i mezzi tecnici necessari, nel limite dei fondi concessi;
- controllare, analizzare e correggere gli scostamenti tra i risultati reali e il budget;
- sviluppare, implementare o armonizzare i sistemi informatici e i report aziendali per permettere un monitoraggio preciso dell'attività e della redditività;
- analizzare i bisogni e redigere i capitolati tecnici e generali;
- ricercare i fornitori o i prestatori di servizi in grado di soddisfare i bisogni specifici;
- negoziare i contratti relativi al trasporto e alla movimentazione, nonché le tariffe doganali.

#### PROFILO/TENDENZA

Con una formazione post secondaria in logistica, spesso completata da specifici corsi di formazione o master, i candidati generalmente hanno rivestito in precedenza un ruolo di Direttore di sito logistico o ruoli simili nell'ambito della GDO.

Il Direttore Distribuzione a Valle dimostra fermezza, diplomazia e senso della concertazione. Responsabile dei propri risultati, gestisce il suo budget, ricerca i propri partner e resta sempre in contatto con i clienti.

Per cui sono importanti forti doti relazionali e di gestione di team eterogenei. E' obbligatoria la conoscenza di un inglese fluente, spesso viene richiesta la padronanza di una seconda lingua.

#### **EVOLUZIONE**

L'evoluzione del profilo si ha tendenzialmente verso la direzione della Supply Chain della Logistica (verso la direzione) e nella Supply Chain.

RETRIBUZIONE								
Dimensioni azienda in	5 a	ınni	10/20	) anni	> 20 anni			
termini di n° persone	RAL Min	RAL Max	RAL Min	RAL Max	RAL Min	RAL Max		
n° persone < 150	NS*	NS*	40.000	55.000	65.000	70.000		
150 < n° persone < 500	45.000	50.000	65.000	80.000	70.000	85.000		
n° persone > 500	50.000	60.000	60.000	80.000	80.000	90.000		





# PROCUREMENT & SUPPLY CHAIN



### RESPONSABILE PIATTAFORMA LOGISTICA

#### RESPONSABILITÀ

- assicurare il ricevimento delle merci provenienti dai siti di produzione e la loro ulteriore spedizione verso i depositi o i punti vendita;
- sviluppare il controllo commerciale e garantire la soddisfazione del cliente;
- dirigere la piattaforma logistica a livello operativo, amministrativo e sociale;
- ottimizzare le scorte, organizzare il lavoro, la localizzazione degli impianti e delle procedure, migliorare il tasso di rottura e diminuire il tempo di trattamento dei dati;
- gestire l'interfaccia tra i partner: clienti e fornitori di servizi;
- svolgere audit operativi e funzionali e organizzare gruppi di lavoro per redigere i capitolati e definire i piani delle azioni correttive (scelta e installazione di un software per il monitoraggio e l'analisi dei flussi logistici, realizzazione del crossdocking o accelerazione delle rotazioni dei marciapiedi, subappalto di certe attività);
- intervenire sui proggetti della piattaforma per apportare delle soluzioni alle nuove problematiche e occuparsi della messa a norma e della sicurezza;
- redigere e gestire il budget e garantire il costo d'esercizio, seguire la fatturazione e negoziare i contratti con i fornitori e i prestatori di servizi.

#### PROFILO/TENDENZA

Come spesso accade nella logistica, questa posizione, alla quale si accede previa esperienza consolidata, può essere affidata a candidati diplomati o formazione universitaria con specializzazione in logistica.

E' auspicabile la padronanza dell'inglese.

Questa posizione richiede di saper resistere alla pressione e di avere uno spirito d'analisi e sintesi sufficientemente sviluppato da prendere decisioni rapide di fronte agli imprevisti.

Sono necessarie un'organizzazione e una reattività a qualsiasi tipo di prova, oltre che delle qualità commerciali e relazionali innegabili.

#### **EVOLUZIONE**

L'estensione internazionale delle catene logistiche può portarlo a partecipare a gruppi di lavoro internazionali all'interno dei quali può contribuire a creare nuove sinergie di attività logistiche in seno al gruppo.

RETRIBUZIONE								
Dimensioni azienda in	5 a	ınni	10/20	) anni	> 20 anni			
termini di n° persone	RAL Min	RAL Max	RAL Min	RAL Max	RAL Min	RAL Max		
n° persone < 150	35.000	40.000	40.000	55.000	60.000	70.000		
150 < n° persone < 500	40.000	45.000	40.000	55.000	65.000	70.000		
n° persone > 500	50.000	60.000	60.000	55.000	65.000	80.000		





# PROCUREMENT & SUPPLY CHAIN





### RESPONSABILE DI DEPOSITO

#### RESPONSABILITÀ

- coordinare l'insieme delle attività del deposito assegnatogli, nonché le operazioni di gestione dei flussi fisici, ottimizzando il rapporto qualità/costi/ scadenze;
- gestire il personale operativo, dei supervisori e talvolta dei quadri (in particolare i responsabili planning, preparazione e trasporto); occuparsi dei rapporti con le parti sociali;
- definire o riorganizzare i mezzi umani e tecnici per gestire e rendere più affidabili i flussi, le scorte e i metodi mediante azioni correttive, in vista di migliorare la produttività e la reattività del deposito;
- migliorare la qualità (carichi, auditing su scorte,tracciabilità) e controllare la manutenzione delle attrezzature e la sicurezza;
- effettuare inventari, redigere i report aziendali, scegliere gli strumenti di controllo, i modi di funzionamento e di reporting e migliorare gli indicatori utilizzati;
- negoziare e seguire i contratti con i clienti e i fornitori di servizi e dirimere le controversie;
- partecipare all'elaborazione del budget per la totalità delle attività;
- garantire il raggiungimento dei risultati operativi e finanziari in generale;
- controllare e gestire gli acquisti di beni di consumo e di attrezzature per la movimentazione, tenere il conto d'esercizio.

#### PROFILO/TENDENZA

I candidati a questa posizione hanno, per la maggior parte, un diploma in discipline tecniche e/o una formazione universitaria di tipo specialistico in Logistica. I profili devono attestare almeno quattro anni di esperienza nel settore della logistica per poter relazionarsi efficacemente con il personale operativo. Nell'esercizio della sua professione, il Responsabile di Deposito dovrà dar prova di flessibilità, reattività e consolidate capacità organizzative, accompagnate da un buono spirito d'analisi e sintesi e favorite da indiscutibili attitudini manageriali, dato che dirige e coordina vari team.

Altri criteri per ricoprire con successo questa posizione che offre prospettive di carriera sono: una buona conoscenza dell'inglese e degli strumenti informatici gestionali complessi, spirito d'iniziativa e un certo rigore.

#### **EVOLUZIONE**

I profili evolvono verso la direzione del sito logistico, la direzione di area o la direzione di impianto logistico in operatori specializzati, a seconda della struttura organizzativa nella quale sono inseriti.

RETRIBUZIONE								
Dimensioni azienda in	5 a	ınni	10/20	o anni	> 20	> 20 anni		
termini di n° persone	RAL Min	RAL Max	RAL Min	RAL Max	RAL Min	RAL Max		
n° persone < 150	35.000	40.000	40.000	55.000	45.000	55.000		
150 < n° persone < 500	40.000	45.000	45.000	50.000	60.000	65.000		
n° persone > 500	40.000	45.000	50.000	60.000	65.000	80.000		





# PROCUREMENT & SUPPLY CHAIN



### RESPONSABILE TRASPORTI

#### **RESPONSABILITÀ**

- responsabile della politica a livello operativo delle procedure da seguire e della scelta dei trasportatori adatti ad ogni necessità (tipo di prodotto, volumi, scadenze e costi di trasporto);
- stabilire il piano di trasporto;
- reclutare i gestori e gli autisti e supervisionare le operazioni di noleggio e manutenzione delle attrezzature in più siti;
- responsabile del budget di reparto, prepara prevenitivi, propone dei partenariati con i trasportatori e negozia i contratti (prezzi e scadenze);
- garantire il rispetto delle procedure Qualità, delle norme di sicurezza e delle regole d'igiene;
- ottimizzare e migliorare i tragitti e i carichi, mediante strumenti informatici di sostegno alla gestione del trasporto;
- migliorare i processi e definire i report aziendali e gli indicatori che permetteranno di seguire al meglio le direttive della direzione Supply Chain, che riguardano il più delle volte la produttività dei team, l'affidabilità e il tasso di soddisfazione del cliente;
- guidare la continua evoluzione dello schema organizzativo dei trasporti in base alle esigenze delle reti commerciali e del mercato;
- creare e porre in essere nuovi piani di trasporto;
- gestire il parco veicoli (manutenzione).

#### PROFILO/TENDENZA

In possesso di un'esperienza consolidata nei trasporti, acquisita in seguito ad un Diploma di Maturità o formazione Universitaria con specializzazione in Trasporti/Logistica, il Responsabile Trasporto deve avere un'ottima conoscenza della sua area geografica: vantaggi e incovenienti delle diverse modalità di trasporto che vi si possono impiegare, possibili collegamenti, ecc.

Oltre alle competenze tecniche, sono indispensabili delle solide qualità manageriali per questa posizione che richiede anche di essere un comprovato negoziatore.

Risulta necessaria la conoscenza della lingua inglese e la padronanza di una seconda lingua, o persino di una terza, è molto apprezzata nei grandi gruppi internazionali.

#### **EVOLUZIONE**

Questa posizione consente di accedere a funzioni di Responsabile Logistica.

RETRIBUZIONE								
Dimensioni azienda in	5 a	ınni	) anni	> 20 anni				
termini di n° persone	RAL Min	RAL Max	RAL Min	RAL Max	RAL Min	RAL Max		
n° persone < 150	35.000	35.000	40.000	55.000	45.000	50.000		
150 < n° persone < 500	40.000	45.000	45.000	50.000	50.000	60.000		
n° persone > 500	40.000	50.000	45.000	60.000	50.000	70.000		





#### **PROCUREMENT & SUPPLY CHAIN**



### DIRETTORE ACQUISTI

#### RESPONSABILITÀ

- definire le linee guida e le istruzioni attuative di acquisto per ogni classe o tipologia di materiale;
- garantire un'organizzazione di acquisto in linea con le migliori metodologie, sviluppando l'attività di Marketing degli Acquisti con l'obiettivo della ricerca continua di nuove opportunità di approvigionamento (mercati alternativi, fonti alternative selezionate, acquisti strategici o speculativi, etc.);
- definire il piano/budget degli acquisti con azioni strategiche e tattiche, garantendo un controllo continuo delle performance attraverso indicatori qualitativi e quantitativi ed i necessari interventi correttivi;
- monitorare i costi globali ed i trend di mercato identificando nuove soluzioni ed il miglioramento costante della performance anche attraverso il collegamento con le altre funzioni aziendali, R&D e Produzione in particolare;
- coordinare i progetti di strategic purchasing, outsourcing, insourcing, corporate purchasing (servizi trasversali);
- garantire la stretta relazione con la Programmazione della Produzione in modo da ottimizzare il programma di acquisto e minimizzare gli immobilizzi (la posizione ha la responsabilità dei magazzini di produzione);
- promuovere le competenze, il miglioramento e lo sviluppo organizzato dei collaboratori.









#### PROFILO/TENDENZA

Con una formazione universitaria post secondaria in Economia o Ingegneria, completati da una formazione specifica, i candidati provengono da un'esperienza nell'ambito degli acquisti. Per gli acquisti tecnici, generalmente, questi candidati hanno maturato nel loro background professionale, un'esperienza nella direzione tecnica.

Abile a condurre trattative, il profilo possiede eccellenti doti di leadership e forte spirito di iniziativa accompagnate da forti capacità relazionali e di comunicazione. Ha una altissima padronanza dell'intero processo produttivo, eccellenti doti negoziali e forte sensibilità economica, al cost saving e all'efficienza di processo.

In relazione alla struttura organizzativa, la sua dipendenza gerarchica può essere il Direttore Generale, Direttore Industriale, Direttore Operazioni o il Direttore della Supply Chain.

#### **EVOLUZIONE**

L'evoluzione naturale del profilo è verso la direzione della Supply Chain delle operazioni e verso la guida di strutture internazionali di Acquisti.

#### STUDIO RETRIBUTIVO IN BASE AGLI ANNI DI ESPERIENZA

Questo profilo è generalmente presente in aziende mediamente strutturate e con organizzazione multinazionale. Di solito la composizione fissa/variabile è strettamente legata agli obiettivi da conseguire.

RETRIBUZIONE							
Dimensioni azienda in	5 a	5 anni 10/20 anni			> 20 anni		
termini di n° persone	RAL Min	RAL Max	RAL Min	RAL Max	RAL Min	RAL Max	
n° persone < 150	NS*	NS*	NS*	NS*	NS*	NS*	
150 < n° persone < 500	NS*	NS*	75.000	90.000	85.000	100.000	
n° persone > 500	NS*	NS*	85.000	100.000	100.000	150.000	





#### RESPONSABILE ACQUISTI

#### RESPONSABILITÀ

- definire, in accordo con la direzione, le politiche strategiche ed operative degli acquisti;
- supervisionare le negoziazioni dei contratti e seguire la negoziazione diretta per gli acquisti più importanti garantendo la continua riduzione del costo totale di acquisto;
- analizzare l'evoluzione dei prezzi e dei mercati;
- formulare proposte finalizzate alla riduzione dei costi e al miglioramento della qualità nei processi e nei materiali;
- coordinare i progetti di strategic purchasing, outsourcing, insourcing, corporate purchasing (servizi trasversali).

#### PROFILO/TENDENZA

Il profilo ideale è in possesso di una laurea in Discipline Scientifiche o economiche, in alternativa diploma tecnico. Questi profili devono aver maturato, in relazione all'organizzazione nella quale sono inseriti, esperienza in contesti operanti sui mercati internazionali con unità produttive articolate su più stabilimenti anche delocalizzate in Low Cost Countries.

Possiedono uno spiccato orientamento al problem solving e management by objectives, nonchè alla gestione del team, capacità di coordinare attività di customizzazione prodotti attraverso unità produttive interne/esterne secondo logiche di lean production/ lean management.

E' imprescindicile, per il contesto internazionale nel quale si muovono questi profili, un'ottima conoscenza della lingua inglese e la conoscenza dei più comuni sistemi di office automation.

La loro dipendenza gerarchica è funzionale alla struttura organizzativa per cui possono dipendere direttamente da Direttore Generale, Direttore Industriale, Direttore Operazioni, Direttore Acquisti, o riporti funzionali Internazional.



La naturale evoluzione di questa figura professionale è tendenzialmente verso aziende più strutturate e/o verso la direzione degli acquisti.

#### STUDIO RETRIBUTIVO IN BASE AGLI ANNI DI ESPERIENZA

Di solito la composizione fissa/variabile è strettamente legata agli obiettivi da conseguire.

RETRIBUZIONE							
Dimensioni azienda in	5 a	anni 10/20 anni		> 20 anni			
termini di n° persone	RAL Min	RAL Max	RAL Min	RAL Max	RAL Min	RAL Max	
n° persone < 150	NS*	NS*	45.000	60.000	60.000	70.000	
150 < n° persone < 500	NS*	NS*	55.000	65.000	60.000	75.000	
n° persone > 500	NS*	NS*	65.000	85.000	75.000	100.000	







#### **PROCUREMENT & SUPPLY CHAIN**



### SENIOR BUYER

#### RESPONSABILITÀ

- gestione e implementazione strategie d'acquisto e in accordo con gli obiettivi aziendalidefinire e negoziare le offerte di acquisto, rinnovi e integrazioni contratti;
- elaborazione esigenze e verifica delle disponibilità interne;
- apportare un alto livello di competenza negli acquisti e fornire una elevata qualità di servizio ai clienti interni;
- sviluppare le procedure e le politiche di acquisto e follow up della loro implementazione:
- identificare le aree di miglioramento connesse ai processi di acquisto interni ed esterni:
- valutazione e sourcing continuo dei fornitori mediante strumenti avanzati;
- elaborare budget e reporting relativi alle attività di acquisto.







#### PROFILO/TENDENZA

Con una formazione universitaria o secondaria nel campo delle scienze tecniche, economiche o dell'amministrazione, i candidato provengono da società di produzione o commerciali. La principale mansione del Senior Buyer è quella di gestire relazioni interpersonali e negoziare le migliori condizioni economiche e contrattuali. Risulta indispensabili nozioni di contrattualistica commerciale e di sistemi finanziari, e avere maturato una buona conoscenza delle discipline merceologiche. Completano il profilo doti negoziali, dinamicità, flessibilità e in grado di operare in contesti nazionali e internazionale.

Ottima conoscenza della lingua inglese, e sarà considerato un plus la conoscenza della seconda lingua. A questa si aggiunge la buona conoscenza dei principali pacchetti informatici e gestionali.

#### **EVOLUZIONE**

La tipica evoluzione del Senior Buyer è quella di diventare Responsabile Acquisti all'interno della propria azienda o in realtà maggiormente strutturate.

RETRIBUZIONE								
Dimensioni azienda in	5 a	ınni	10/20	10/20 anni		> 20 anni		
termini di n° persone	RAL Min	RAL Max	RAL Min	RAL Max	RAL Min	RAL Max		
n° persone < 150	NS*	NS*	45.000	60.000	60.000	70.000		
150 < n° persone < 500	NS*	NS*	55.000	65.000	60.000	75.000		
n° persone > 500	NS*	NS*	65.000	85.000	75.000	100.000		

# PROCUREMENT & SUPPLY CHAIN



### •

#### RESPONSABILE PLANNING

#### **RESPONSABILITÀ**

- pianificare e organizzare la produzione delle diverse unità in base alle commesse e ai tempi di realizzazione;
- elaborare l'attuazione del piano produttivo (risorse e volumi) e della definizione di processi target relativi allo sviluppo e alla produzione;
- contribuire all'elaborazione e al monitoraggio della strategia produttiva (dimensionamento, organizzazione);
- monitorare e gestire i bisogni produttivi, oltre che le mansioni e le capacità dei subappaltatori interni ed esterni:
- stabilire e seguire gli indicatori di gestione favorendo il controllo della fabbricazione e la gestione dei fornitori;
- gestire periodicamente la pianificazione con l'obiettivo costante di ottimizzare la pianificazione della catena di approvvigionamento;
- sviluppare gli strumenti necessari, analizzare e ottimizzare le spese per gli investimenti, con un'ottimizzazione della gestione dei flussi;
- stabilire il planning di produzione in base alle previsioni per soddisfare tutti i punti delle commesse (scadenze, quantità e qualità) al minor costo.







#### PROFILO/TENDENZA

Con formazione post secondaria oppure formazione universitaria completata da una specializzazione in logistica. Il Responsabile Planning possiede una comprovata e significativa esperienza nel settore della pianificazione, grazie alla quale ha sviluppato forti competenze nelle tecniche di ottimizzazione, analisi e pianificazione.

E' indispensabile la padronanza degli strumenti informatici (e in particolare di Excel) o strumenti evoluti di pianificazione.

Con eccellenti doti comunicative, è completamente autonomo e dotato di un'ottima competenza nel settore della pianificazione e della gestione delle scorte. Competenze che spesso vengono sfruttare nei progetti di Business Process Reeinginering.

In relazione alla complessità dell'organizzazione nella quale è inserito, questa figura può dipendere gerarchicamente dal Direttore Supply Chain, dal Direttore Logistica o del Direttore Produzione.

In alcune strutture organizzative può essere presente con Job Title differenti: Responsabile della Gestione Materiali, Responsabile della Logistica Industriale o Responsabile della Programmazione Industriale.

#### **EVOLUZIONE**

Questa figura professionale, di solito, tende ad evolversi verso la responsabilità della Supply Chain.

#### STUDIO RETRIBUTIVO IN BASE AGLI ANNI DI ESPERIENZA

Di solito la composizione fissa/variabile è strettamente legata agli obiettivi da conseguire.

RETRIBUZIONE							
Dimensioni azienda in	5 anni		10/20 anni		> 20 anni		
termini di n° persone	RAL Min	RAL Max	RAL Min	RAL Max	RAL Min	RAL Max	
n° persone < 150	35.000	40.000	40.000	50.000	NS*	NS*	
150 < n° persone < 500	40.000	50.000	50.000	60.000	NS*	NS*	
n° persone > 500	55.000	60.000	60.000	70.000	NS*	NS*	



#### **PROCUREMENT & SUPPLY CHAIN**



### PIANIFICATORE DELLA PRODUZIONE

#### RESPONSABILITÀ

- organizzazione e definizione dei piani di produzione industriale interni o esterni;
- recepire rapidamente previsioni e ordini di vendita per allineamento con produzione e monitorare l'effettivo avanzamento;
- programmare l'approvvigionamento dei materie prime, semilavorati e lavorazioni conto terzi.
- condivisione indirizzi strategici e applicazione pratiche aziendali per il raggiungimento di obiettivi;
- schedulare gli ordini di lavoro sulle risorse produttive in accordo con i vincoli interni (tempi di attraversamento, capacità produttiva e colli di bottiglia etc.), nel rispetto delle date di consegna;
- definizione e mantenimento dei livelli di stock aziendali.

#### PROFILO/TENDENZA

I candidati che ricoprono questo ruolo possiedono Diploma Tecnico o formazione universitaria in Economia o Ingegneria. Questo profilo prende forma in produzione o nel Planning. Il sistema di pianificazione e controllo della produzione deve ottimizzare l'utilizzo delle risorse allo scopo di massimizzare il livello di servizio ai clienti in termini di rapidità, flessibilità e rispetto delle date di consegna. L'attività dovrà essere svolta in collaborazione sia con la Direzione Industriale per l'ottimizzazione delle capacità produttive, sia con quella Commerciale per la definizione degli obiettivi di vendita. Completano il profilo ottime capacità organizzative, di comunicazione e in grado di prendere decisioni e relazionarsi con diverse funzioni aziendali.

È indispensabile la buona della lingua inglese.



A seconda del piano di sviluppo aziendale e delle caratteristiche professionali della persone, spesso il pianificatore della produzione può assumere la Responsabilità del Planning in realtà molto strutturate o della Supply Chain in realtà mediamente strutturate.

#### STUDIO RETRIBUTIVO IN BASE AGLI ANNI DI ESPERIENZA

Di solito la composizione fissa/variabile è strettamente legata agli obiettivi da conseguire.

RETRIBUZIONE							
Dimensioni azienda in	5 anni		10/20 anni		> 20 anni		
termini di n° persone	RAL Min	RAL Max	RAL Min	RAL Max	RAL Min	RAL Max	
n° persone < 150	35.000	40.000	40.000	50.000	NS*	NS*	
150 < n° persone < 500	40.000	45.000	60.000	55.000	NS*	NS*	
n° persone > 500	NS*	NS*	NS*	NS*	NS*	NS*	





#### **PROCUREMENT & SUPPLY CHAIN**



#### DEMAND PLANNER

#### RESPONSABILITÀ

- unificare la previsione statistica e tutte le informazioni interne ed esterne provenienti da mercato e clienti (sia quantitative che qualitative);
- fornire un insieme di strumenti atti all'implementazione di tecniche statistiche di previsione e alla definizione del piano della domanda, migliorandone il grado di precisione;
- integrazione delle informazioni riportate dalle diverse funzioni durante i forecast meeting;
- generare un programma di approvvigionamento, produzione e distribuzione e razionalizzazione risorse impiegate;
- valutazione possibili modifiche nel sistema generate dagli input provenienti dall'esterno:
- pianificazione operativa e previsioni di vendita, oltre che attenzione agli stock di magazzino;
- interfaccia diretta tra Area Sales e Supply Chain;
- stesura reportistica e forecast da condividere con Area Supply Chain;
- aggregazione dei forecast ed elaborazione del piano mensile di vendita della fabbrica, a livello di singolo SKU, e fornitura della base per l'aggiornamento del programma di produzione;
- verifica dell'order in take vs. forecast di vendita e vs. dati storici;
- gestione dei processi di phase-in/phase-out;
- inventory management (definizione stock di sicurezza, rotazione del magazzino, coperture prodotti, gestione obsoleti).







#### PROFILO/TENDENZA

Con una formazione post secondaria in Ingegneria o Economia e Commercio, i Demand Planner dimostrano un'ottima propensione al lavoro in team e una notevole capacità di interagire con le diverse funzioni aziendali, dimostrando diplomazia e tenacia. Sono tendenzialmente metodici e conoscono le diverse aree aziendali di riferimento.

É auspicabile la fluente conoscenza della lingua inglese, soprattutto in realtà multinazionali, dove è indispensabile interfacciarsi con le diverse Country.

Nella maggior parte dei casi riporta direttamente al Supply Chain Manager, o nelle strutture più articolare al Demand Manager di gruppo.

#### **EVOLUZIONE**

La naturale tendenza di sviluppo del profilo è verso Demand Manager o Supply Chain Manager.

#### STUDIO RETRIBUTIVO IN BASE AGLI ANNI DI ESPERIENZA

Di solito la composizione fissa/variabile è strettamente legata agli obiettivi da conseguire.

RETRIBUZIONE							
Dimensioni azienda in	5 anni		10/20 anni		> 20 anni		
termini di n° persone	RAL Min	RAL Max	RAL Min	RAL Max	RAL Min	RAL Max	
n° persone < 150	35.000	40.000	40.000	50.000	50.000	65.000	
150 < n° persone < 500	40.000	50.000	50.000	65.000	65.000	70.000	
n° persone > 500	55.000	60.000	55.000	75.000	75.000	90.000	



#### **PROCUREMENT & SUPPLY CHAIN**





#### SERVICE MANAGER

#### RESPONSABILITÀ

- Sviluppo policy di implementazione del servizio di assistenza tecnica al cliente;
- Garanzia del massimo livello di servizio erogato in accordo con tutte le funzioni aziendali coinvolte nel processo;
- Monitoraggio di tutte le attività after sales nel rispetto della esigenze del cliente;
- Responsabile del raggiungimento degli obiettivi di service, condivisione delle informazioni e definizione dei piani strategici in linea con i principi aziendali oltre che completamento dei relativi piani d'azione;
- Rispetto e raggiungimento degli obiettivi finanziari definiti nel bilancio aziendale e applicazione delle eventuali azioni correttive:
- Responsabile della gestione del budget;
- Organizzazione e gestione di corsi di formazione dei tecnici a suo riporto o presso il cliente;
- Gestione team di lavoro e interfaccia con i responsabili Operation e con tutte le strutture interconnesse alla funzione service.

#### PROFILO/TENDENZA

Il ruolo del Service Manager è molto spesso ricoperto da candidati con una prolungata esperienza sul campo. Tipicamente possiedono Diploma Tecnico o in taluni casi hanno conseguito il titolo di Laurea.

Sono ritenute indispensabili ottime competenze tecniche e industriali, oltre che di negoziazione.

Nella maggior parte dei casi è un ruolo internazionale e per questo motivo è indispensabile l'ottima conoscenza della lingua inglese.

Per le responsabilità e per il forte impatto sul business interno, si rendono necessarie ottime capacità comunicative, gestionali e di leadership. Ruolo ideale per persone che resistono facilmente a situazioni complesse e con un alto tasso di imprevisti.

Solitamente la sua dipendenza gerarchica è il Direttore Operation o la Direzione Generale.

#### STUDIO RETRIBUTIVO IN BASE AGLI ANNI DI ESPERIENZA

Il Service Manager è un ruolo trasversale su diversi settori di mercato, ma in particolar modo laddove è tipicamente presente un prodotto tecnico (industriale e non). La componente variabile ha un peso rilevante, soprattutto se la persona è spesso impegnato in trasferte internazionali.

RETRIBUZIONE							
Dimensioni azienda in termini di n° persone	5 anni		10/20 anni		> 20 anni		
	RAL Min	RAL Max	RAL Min	RAL Max	RAL Min	RAL Max	
n° persone < 150	NS*	NS*	45.000	50.000	60.000	65.000	
150 < n° persone < 500	NS*	NS*	50.000	60.000	60.000	70.000	
n° persone > 500	NS*	NS*	60.000	70.000	80.000	90.000	





# PROCUREMENT & SUPPLY CHAIN



### FIELD SERVICE ENGINEER

#### RESPONSABILITÀ

- Fornire assistenza tecnica on-site in fase di installazione e post vendita;
- Fornire un alto livello di supporto tecnico ai clienti esterni;
- Interfaccia diretta con tutte le funzioni aziendali coinvolte nel processo di assistenza al cliente:
- Gestione in prima persona della prima fase di help desk telefonico, per poi procedere con intervento diretto sul campo in caso di necessità;
- Applicazione totale della policy di service, stabilita dal diretto superiore e in linea con le esigenze aziendali;
- Costante comunicazione con clienti per garantire la soddisfazione del cliente, applicando azioni correttive laddove possibile.
- Interfaccia primaria e punto di riferimento tra cliente e azienda che rappresenta;
- Fornisce interventi tecnici sul campo e relativo training agli operatori presso il cliente.





#### PROFILO/TENDENZA

Come per il Service Manager la chiave di volta del Field Service Engineer è la forte competenza tecnica, sviluppata sul campo all'interno di realtà industriali. La maggior parte di questi profili possiedono Diploma di Perito Meccanico o Elettrico a seconda della specializzazione scelta. In taluni casi possiedono il titolo di Laurea, anche se ciò che fa la differenza è la competenza tecnica.

È abituato a trasferte di medio e lungo periodo in Italia e all'estero, per poter essere presente sul mercato gestito dall'azienda che rappresenta.

L'ottima conoscenza della lingua inglese è una requisito indispensabile, quale strumento fondamentale per poter comunicare con il cliente e per saper comprendere i principali strumenti di lavoro. La conoscenza di una seconda lingua rappresenta sempre un plus.

Per poter ampliare le prospettive di crescita professionale sono indispensabili le seguenti capacità: ottima conoscenza di strumenti tecnici (es. PLC), capacità di gestire in autonomia interventi tecnici, capacità di gestire personale tecnico e capacità di sapersi rapportare a tutti i livelli.

Il field service engineer è capace di affrontare situazioni complesse, con eccellenti doti gestionali e padronanza dei principali strumenti di lavoro.

#### **EVOLUZIONE**

In base alla struttura aziendale in cui è inserito e sulla base delle caratteristiche personali, la naturale evoluzione è quella di diventare Service Manager, ampliando le sue responsabilità alla gestione di un team e allo sviluppo di nuove strategie.

In taluni casi è possibile che questi tipi di profili preferiscano mantenere il loro ruolo tecnico, decidendo di limitare i loro interventi al territorio nazionale diminuendo le trasferte estere.

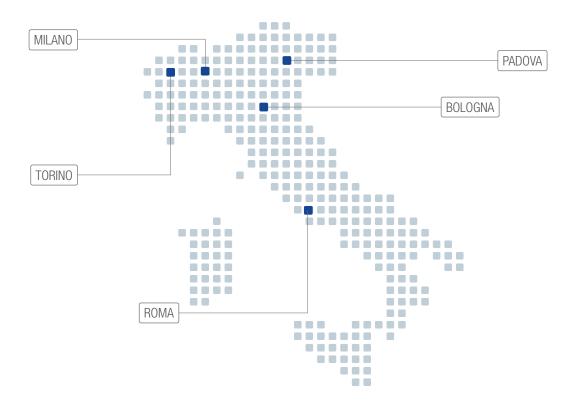
#### STUDIO RETRIBUTIVO IN BASE AGLI ANNI DI ESPERIENZA

I dati di seguito riportati fanno riferimento al solo reddito fisso (RAL), senza considerare eventuali indennità tipiche del ruolo di Field Service.

RETRIBUZIONE							
Dimensioni azienda in	5 anni		10/20 anni		> 20 anni		
termini di n° persone	RAL Min	RAL Max	RAL Min	RAL Max	RAL Min	RAL Max	
n° persone < 150	35.000	40.000	45.000	60.000	NS*	NS*	
150 < n° persone < 500	45.000	50.000	50.000	0.000	NS*	NS*	
n° persone > 500	45.000	55.000	50.000	60.000	NS*	NS*	



### I NOSTRI UFFICI







#### Milano

Via Spadari 1 20123 Milano Tel. 0039 02 806 800 1

#### Roma

Via Arcangelo Corelli 10 00198 Roma Tel. 0039 06 853 770 1

#### **Torino**

Via G. Botero 18 10122 Torino Tel. 0039 011 55 70 555

#### Bologna

Via Calzolerie 2 40125 Bologna Tel. 0039 051 09 23 091

#### **Padova**

Via Cesare Battisti 3 35121 Padova Tel. 0039 049 7844 101