



Caroline Schaefer

Via Cadore 19, 20135 Milano- Tel: +39 335 461690- Email: caroline@biancosubianco.it

nata a Milano il 29 aprile 1964 - nazionalità: tedesca-svizzera

Esperienze lavorative

Gennaio 2017 a oggi

Partner Fondatore di BonTon21

Formazione & Coaching: Business & Social Etiquette

Clienti : Manageritalia, MedicAir (Servizi Medicali), Skyway Montebianco (Impianti Risalita), Sonia Factory (Food & Beverage), Secretary.it (Associazione Assistenti di Direzione), Nexi (carte di Credito), Confartigianato Imprese Bergamo, Bonduelle (Food), Associazione Nazionale Russa "Esperti di Protocollo", Global Action Ginevra (Agenzia Eventi) , Scuola Svizzera Milano

Collaborazioni : Secretary.it (Associazione Nazionale assistenti di direzione),Tuttogusto (Testata online), SIPISS (Società' Italiana Psicoterapia Integrata per lo Sviluppo Sociale)

Settembre 2009 a oggi

Bianco su Bianco (In Proprio)

Consulenze Aziendali e Temporary Management

Vendite & Marketing, Change Management,

Integrazione Team Interfunzionali e Organizzazione

Clienti : Allianz Spa (Assicurazione), Swiss Diamond Group- Mabetex Lugano (Hotel Management- Costruzioni Civili & Industriali), DC10 Milano (Studio Architettura), Terme di Miradolo (Turismo), Arco Retail Milano (Destination Centers Cina e Finlandia), Archimede (Service Elettrodomestici) Publimaster (Editoria), Invictorled (Illuminotecnica), Moviemedia (Concessionaria Pubblicità), PAR 72 (Golf & Sportswear), Mordenti Editore, Corvino Diamonds

Collaborazioni : Sin&rgetica (Società di Consulenze Aziendali), ACI

Gennaio 2008 – Luglio 2009

METRO Italia Cash and Carry

(Multinazionale Tedesca , quotata al DAX 30 di Francoforte)

C.R.M. Manager Italia

- Database Management & Marketing
- Progettazione Programma Loyalty/Carta Fedeltà
- Progettazione e gestione attività di Direct marketing
- Lifecycle management
- Implementazione e gestione Contact Center & Customer Relations
- Comunicazione multicanale
- Riprogettazione e gestione Sito WEB
- Capoprogetto italiano della definizione di linee guida e processi di direct marketing internazionali
- Capoprogetto del processo di acquisizione prospect a livello nazionale
- Capoprogetto del processo di centralizzazione reclami con relativo acquisto del software

Novembre 2005 - Dicembre 2007 - Meridiana

(ex Compagnia Aerea Italiana, di proprietà dell'Aga Khan)

Direttore Vendite, Sviluppo Mercati e Comunicazione

- 9 riporti diretti, 60 staff di supporto
- Presidio, gestione e sviluppo della la rete vendite in Italia e all'estero
- Sviluppo modelli e processi di vendita per distribuzione e aziende
- Sviluppo, gestione e controllo budget
- Applicazione di strategie nazionali nei mercati internazionali
- Definizione ed implementazione della strategia di vendita e marketing
- Stesure di piani vendite/marketing aziendali e del gruppo
- Comunicazione Above /Below the Line con supporto di agenzie creative e media
- Supporto vendite

Settembre 1985– Ottobre 2005

Lufthansa Linee Aeree Germaniche Italia

(Compagnia Aerea Leader Mondiale con Sede a Francoforte)

Settembre 2001- Ottobre 2005

Direttore Marketing Italia e Direttore E-business

- Sviluppo vendite dirette tramite il sito (e-commerce,B2C)
- Sviluppo vendite del canale distributivo online(B2B)
- Posizionamento di strumenti di vendita/supporto vendite attraverso il sito(B2B)
- Stipula contratti commerciali con il canale distributivo online
- Sviluppo e Gestione portale Internet e siti B2B e B2C collegati
- CRM
- Online Marketing, Online Sales

Novembre 1997- Ottobre 2005

Direttore Marketing Italia

- Gestione e controllo budget
- Applicazione di strategie globali nel mercato locale
- Definizione ed implementazione della strategia di marketing e implementazione
- Stesure e implementazione di piani marketing aziendali e per partner
- Comunicazione Above/Below the Line con supporto di agenzie creative e media
- Spokesperson, Comunicazione interna e coordinamento Agenzia Stampa e P.R.
- Ricerche di mercato
- Pricing, Supporto vendite, Web marketing
- EFM-employee feedback management- motivazione e gestione del gruppo di lavoro
- 1998-2000 Capoprogetto, responsabile per l'Italia: globalizzazione,"mental change", strategia e ri organizzazione nazionale e internazionale
- 1994-1997 Responsabile commerciale (agenzie di viaggio, aziende, privati)
- 1993-1994 Capoprogetto e responsabile del programma di fidelizzazione Miles & More Italia
- 1987-1992 Segretaria del Direttore Commerciale
- 1985-1987 Addetta all'ufficio prenotazioni (booking)

Lingue conosciute

- **Italiano e Tedesco** : madrelingua (bilingue)
- **Inglese e Francese** : ottima conoscenza orale e scritta
- **Spagnolo** : buona conoscenza orale e scritta

Titoli di Studio

- Master CFMT Starting - SDA Bocconi
25 esami sostenuti c/o Università Cattolica Milano- Facoltà di Economia e Commercio
- Maturità Scientifica presso la Scuola Germanica di Milano