

LUCA PALERMO

Disponibile a trasferimenti a livello globale

Lingue: ottima conoscenza delle lingue italiana e inglese, buona conoscenza della lingua spagnola

Data di nascita: 29 ottobre 1970 | Nazionalità: italiana

SENIOR BUSINESS EXECUTIVE

General Management | Sales&New Business Development | Customer Operations Management

Oltre 15 anni di esperienza in posizioni dirigenziali con competenza in settori orientati ai servizi. Ripetuto successo nel fornire la visione, la strategia e l'attuazione finalizzate a migliorare l'attività e accrescere il fatturato migliorando il posizionamento in mercati altamente competitivi.

Esperto nell'attuazione di piani risanamento in grado di trasformare imprese in perdita in imprese a crescita sostenibile.

Dirigente esperto nella motivazione dei dipendenti assunti e formati in team altamente motivati e performanti.

Are di competenza

Gestione economica – Pianificazione del budget

Leadership operativa

Trasformazioni organizzative

Esecuzione fusioni e acquisizioni – Gestione del cambiamento

Penetrazione in nuovi mercati e crescita

Conformità normativa

Team building, sviluppo e leadership

Sviluppo e lancio di nuovi prodotti

RUOLI DIRIGENZIALI RICOPERTI

EDENRED ITALIA SRL

Milano, Italia | dal 2018

CEO E DIRETTORE GENERALE (dal gennaio 2018). Milano, Italia | dal 2018 ad oggi

Scelto per guidare il processo di crescita dell'azienda, dando priorità allo sviluppo dei servizi di welfare e delle soluzioni di gestione *fleet and mobility*, oltre che consolidare ulteriormente il suo prodotto di elezione, Ticket Restaurant, attraverso la digitalizzazione di servizi e supporti adeguati all'attuale periodo di profonda trasformazione tecnologica e normativa.

EDENRED ITALIA FIN SRL

Milano, Italia | dal 2018

CONSIGLIERE (dal gennaio 2018). Milano, Italia | dal 2018 ad oggi

LOGISTA ITALIA S.P.A.

Roma, Italia | dal 2017 al 2018

CEO ITALIA – MEMBRO DEL COMITATO ESECUTIVO DEL GRUPPO (2017-2018)

Scelto per attuare la trasformazione dell'attività di impresa del distributore leader in Italia di prodotti e servizi a 55.000 tabaccai italiani, con fatturato di 3,6 miliardi di euro e generazione di un flusso di cassa notevole, agevolando un migliore e più rapido accesso al mercato di prodotti correlati al tabacco e di largo consumo, comprese le ricariche elettroniche, e accelerare il successo del modello unico di business che associa servizi di distribuzione e logistica ai servizi esclusivi a valore aggiunto come quelli offerti in tempo reale attraverso i terminali dei punti vendita e gli strumenti di business intelligence.

▪ **Definizione di una visione chiara, di priorità definite con team allineato.**

- Definizione e ottenimento di on-boarding di team e azionisti su 4 priorità per i successivi 3 anni.
- Rinnovamento del comitato esecutivo italiano con chiara definizione di governance e responsabilità.
- Creazione di solide relazioni con i più importanti produttori di tabacco e operatori del settore, FIT (Federazione italiana tabaccai).



▪ **Trasformazione della controllata Terzia S.r.l. in perdita in una società con crescita sostenibile a due cifre.**

- Definizione di una visione chiara “verso il miliardo”, redazione di un solido piano finanziario triennale approvato volto al conseguimento di una crescita ambiziosa e raggiungibile, piano di riduzione dei costi chiaramente definito e governance di PMO già in essere.
- Ottimizzazione della struttura organizzativa con focalizzazione sulle eccellenze operative, approccio omnichannel a marketing e vendite (clienti direzionali, vendite dirette e via internet, televendite) con conseguimento di un record storico di vendite negli ultimi due mesi.
- Avvio di una partnership esclusiva con P&G per il canale tabaccai.

GRUPPO NEXIVE ITALIA (GIÀ GRUPPO TNT POST ITALIA)

Milano, Italia | dal 2006 al 2017

CEO ITALIA – MEMBRO DEL COMITATO ESECUTIVO DEL GRUPPO (2009-2017)

DIRETTORE GENERALE BUSINESS UNIT (2006-2009)

Scelto per attuare il risanamento dell'operatore postale privato leader in Italia del gruppo PostNL, pronto a registrare una crescita esplosiva dopo la liberalizzazione del mercato postale. Guida il raggiungimento di obiettivi strategici attraverso lo sviluppo della corporate vision, dei piani di gestione annuali, dei budget, delle politiche del personale e altro ancora.

▪ **Trasformazione dell'attività in perdita in Italia conseguendo una crescita sostenibile a due cifre, con incremento del fatturato da 120 milioni di euro a 250 milioni di euro in 5 anni.**

- Definizione di una nuova visione/strategia, attuazione di un'importante ristrutturazione e avvio di molteplici iniziative di fusione e acquisizione.
- Introduzione di strutture, processi e personale per dare una risposta rapida alla liberalizzazione del mercato nel 2010, portando la società a essere la prima concorrente della monopolista.
- Crescita dell'impresa da 1.200 a 6.500 dipendenti per servire più di 30.000 clienti commerciali, l'80% delle famiglie italiane come servizio postale e il 100% dell'e-commerce.
- Avvio della piattaforma di consegna e-commerce B2C con la conquista di una quota di mercato attraverso innovazione, procedure snelle e focalizzazione sul cliente.

▪ **Conseguimento di un vantaggio competitivo rispetto all'operatore storico** attraverso il lancio di un innovativo servizio geolocalizzato di consegna postale e una piattaforma digitale multicanale/prodotto. Definizione del business plan approvato dal Consiglio; gestione del team commerciale e operativo per il lancio del prodotto sul mercato.

▪ **Azione svolta per una legislazione nazionale favorevole** in qualità di Presidente di FISE ARE (membro di Confindustria). Attività di lobby per la liberalizzazione del mercato, in stretta collaborazione con l'autorità di regolazione e garanzia italiana (AGCOM) ed europea.

VODAFONE ITALIA N.V.

Milano, Italia | dal 2002 al 2006

REGIONAL SALES DIRECTOR (2004-2005)

Promozione alla gestione dei canali di vendita diretta e indiretta nell'area Nord-ovest avvalendosi di 7 direttori di area, 4 coordinatori dei canali diretti e 250 dipendenti. Gestione di 25 clienti direzionali e supervisione del personale dedicato all'assistenza di 500 mila clienti.

- **Ristrutturazione aziendale** condotta ai fini dell'ottimizzazione delle risorse umane e della creazione di un team di customer care dedicato all'assistenza dei top customer dell'area.
- **1° classificato a livello aziendale per tasso di abbandono** avendolo ridotto da oltre il 20% al 7%. Arresto del trend di perdite significative mediante la revisione del processo e dell'approccio di customer care.
- **Obiettivi di vendita superati del 20%**, in larga misura per effetto dell'impegno dedicato all'acquisizione di nuovi e importanti clienti tra i quali SKY-UBI, Ferrero e il Comune di Torino.
- **Espansione della presenza della società in mercati strategici** attraverso l'apertura di nuove filiali nelle province di Brescia e Bergamo.



- **Nomina nel Consiglio di amministrazione della Fondazione Vodafone Italia (2004-2005)** per l'approvazione delle priorità, delle attività e dei finanziamenti della Fondazione.

REGIONAL CUSTOMER CARE DIRECTOR (2002-2004)

Coordinamento di 1.300 dipendenti e gestione di un budget di 46 milioni di euro per garantire un supporto efficace ai 4,8 milioni di clienti privati dell'area Nord-ovest, oltre ai 500 mila utenti aziende. Direzione dell'attività di 2 call center, comprendente le attività di pianificazione, formazione e gestione/miglioramento dei processi.

- **Customer Engagement e relazioni industriali** migliorate attraverso un incremento significativo del livello dei servizi e della soddisfazione dei clienti.
- **Riduzione dei costi del personale mantenendo la copertura dei picchi nelle richieste di supporto** attraverso il miglioramento del processo di pianificazione dell'attività dei dipendenti.

ACROSERVIZI S.P.A.

Milano, Italia | dal 2000 al 2002

DIRETTORE GENERALE

Raccoglie la sfida di guidare l'attività operativa e commerciale della società che operando in outsourcing trasforma i call center in profit center. Gestione diretta dei rapporti con il cliente principale Fineco Bank. Creazione di nuovi uffici, ristrutturazione della società e supervisione dell'attività di lead generation, acquisizione/fidelizzazione della clientela.

- **Creazione di una forza vendite capace di accrescere il portafoglio clienti della società da un solo cliente da 5 milioni di euro a 30 clienti da 30 milioni di euro l'anno**, spingendo l'azienda fino a una posizione di leader di mercato nel supporto alla gestione clienti.
- **Candidato Top manager** all'edizione 2002 del premio Customer Management Multimedia Competence (CMMC).
- **Riduzione dei costi e miglioramento dell'efficienza** attraverso la ricerca, la selezione e l'implementazione di tecnologie.

MATRIX S.P.A., GRUPPO SEAT-TIN.IT

Milano, Italia | dal 1999 al 2000

CRM SENIOR PROJECT MANAGER

Supervisione di un team di 4 persone e gestione del cliente Fineco con responsabilità di gestione dei call center interni di Fineco. In collaborazione con Eurisko, sviluppo di un sistema di monitoraggio di mercato e clienti, di analisi delle tendenze del segmento internet e di previsioni finanziarie.

- **Gestione di dipendenti e fornitori per l'attuazione di progetti tecnologici**, incluso il sistema analitico e operativo CRM, la rete extranet aziendale e l'integrazione EDP.

ROBERT BOSCH S.P.A.

Milano, Italia | dal 1998 al 1999

REGIONAL TRADE MARKETING MANAGER

Analisi della distribuzione nell'area Nord-Ovest Italia contribuendo alla realizzazione del progetto della società di trasformazione della distribuzione dalla rete dealer alla rete retail.

- **Accresciuta presenza nel mercato dei pezzi di ricambio** ottenuta alla guida del progetto di riorganizzazione commerciale con aumento del numero di fornitori.

Esperienze precedenti

Johnson & Johnson: Key Account Representative (1997-1998) – Olivetti: Analista finanziario (1995)

FORMAZIONE

HARVARD BUSINESS SCHOOL: **General Management Program (GMP)**, 2013

BUSINESS SCHOOL DEL SOLE 24 ORE: **Executive Master's Degree in Strategy**, 2009

IMD: **Executive Master's Degree on Marketing**, 2003

UNIVERSITÀ DI PAVIA: **Laurea in Economia e Commercio**, 1995



Formazione professionale

- Training Leadership Program: Cina e Amsterdam (2010),
- Customer Delight Program (2005), Managing for Value (2004), Strategy into Action (2003), Finance for Non-financial People (2002), IMD & LBS

ATTIVITÀ DI VOLONTARIATO E INFORMAZIONI PERSONALI

AGIRE - AGENZIA ITALIANA PER LA RISPOSTA ALLE EMERGENZE

Milano, Italia | dal 2015 ad oggi

Membro del Consiglio di Amministrazione

IIMERGE

Milano, Italia | dal 2015 ad oggi

Fondatore e Membro del Consiglio di Amministrazione

Milano, 10 aprile 2019

Luca Albino Palermo

