

## INFORMAZIONI PERSONALI

Pierdet François

✉ f.pierdet@inarcassa.it

ESPERIENZA  
PROFESSIONALE

Feb. 13–alla data attuale

**Responsabile Ufficio Front Line**

Inarcassa - Cassa Nazionale di Previdenza ed Assistenza per gli Ingegneri ed Architetti Liberi Professionisti

Gestione dei rapporti con gli associati, ottimizzazione del mix di canali di contatto, sviluppo e gestione della customer satisfaction e della Carta dei Servizi in un'ottica di miglioramento della qualità, sviluppo dei servizi on line

Gen. 10–Feb. 13

**Responsabile “Marketing e Monitoraggio Qualità” all’interno della Direzione Marketing**

ATAC S.p.A. Agenzia per la Mobilità del Comune di Roma

Indagini di customer satisfaction, identificazione dei KPI e monitoraggio della qualità erogata, redazione e gestione della Carta dei Servizi, predisposizione del Piano di Marketing, ricerche di mercato, indagini e studi di settore.

Gen. 06–Gen. 10

**Responsabile Ufficio Studi, Monitoraggio Qualità e CSR all’interno della Direzione Marketing Strategico (Presidenza)**

ATAC S.p.A. Agenzia per la Mobilità del Comune di Roma

Predisposizione degli indirizzi strategici e di comunicazione, identificazione dei KPI di qualità erogata; gestione dell'Ufficio Reclami; indagini di customer satisfaction, redazione e gestione della Carta dei Servizi e del Bilancio di Responsabilità, ricerche di mercato, indagini e studi di settore.

Gen. 03–Gen. 06

**Responsabile Area Pianificazione Strategica e Organizzazione (diretta dipendenza dell’Amministratore Delegato):**

STA S.p.A. Servizi per la Mobilità del Comune di Roma

Redazione e gestione del piano strategico aziendale, progettazione degli interventi di adeguamento della struttura organizzativa e dei processi; pianificazione economica annuale e pluriennale (budget e reporting); sviluppo e gestione della customer satisfaction; monitoraggio dei contratti di servizio; internal auditing; responsabile del trattamento dei dati personali ai sensi del D.lgs 196/2003

99–03

**Area Pubblica Amministrazione - Consulente senior con responsabilità di capo progetto e sviluppo commerciale**

CONSIEL Management Consulting e Formazione (Roma)

Principali clienti: Agenzia del Demanio, Agenzia delle Entrate, Agenzia del Territorio, Comune di Palermo, Comune di Roma, Costa Edutainment SpA, Federculture, Ferrovie dello Stato S.p.A., INFN, ISFOL, Ordine degli Architetti di Roma e Provincia, Poste Italiane S.p.A., Programma Leonardo da Vinci, Regione Campania, ReSET, Zetema Srl

98–99

**Consulente**

Gruppo CRCI (Roma)

Clieni: Poste Italiane S.p.A., International Post Corporation

- 95–97 **Analista finanziario**  
 Crédit Foncier de France (Roma)  
 Partecipazione all'apertura della succursale italiana (organizzazione dell'iter di circolazione delle domande di mutuo e documentazione accessoria); sviluppo commerciale; analista del rischio per clienti privati e imprese
- 94–95 **Capo Settore Casse**  
 Gruppo CONAD – Ipermercato Pianeta (Roma)  
 Gestione del personale (45 persone), organizzazione, gestione e controllo delle procedure amministrative e del flusso di denaro
- 92–93 **Analista economico**  
 Ambasciata di Francia – Servizio Economico (Roma)  
 Redazione studi economici, analisi strategiche e finanziarie
- 91–92 **Consulente**  
 KPMG – Fidorga (Parigi)  
Clients: Gruppo AGF e piccole/medie imprese

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

- 90–91 **Master post-universitario in “Diagnosi d’Impresa”**  
 Università Lyon III
- 87–90 **Laurea in Economia e Commercio (Diploma di Studi Superiori Commerciali, Amministrativi e Finanziari della Scuola Superiore di Commercio)**  
 ESC Bordeaux
- 83–86 **Maturità tipo B (indirizzo economico)**  
 Lycée Carnot (Dijon)

COMPETENZE PERSONALI

Lingua madre francese

Altre lingue	COMPRENSIONE		PARLATO		PRODUZIONE SCRITTA
	Ascolto	Lettura	Interazione	Produzione orale	
inglese	C1	C1	B1	B2	B2
italiano	C2	C2	C2	C2	C2

Livelli: A1 e A2: Utente base - B1 e B2: Utente autonomo - C1 e C2: Utente avanzato  
 Quadro Comune Europeo di Riferimento delle Lingue

- Competenze professionali**
- Qualità e customer satisfaction
  - Strategia aziendale, marketing
  - Organizzazione aziendale
  - Change management, reingegnerizzazione dei processi

- Comunicazione aziendale
- Knowledge management
- Project management, benchmarking
- Redazione di business plan e studio di fattibilità