

Stephan Braeutigam

diploma (laurea) in economia

Nato 1961 a Duesseldorf, Germania

Sede/Ufficio Germania:

Koelner Tor 16

D-40625 Duesseldorf

Telefono: +49 211 759 98 00

Telefax: +49 211 759 97 98

E-mail: stephan@braeutigam.com

Ufficio Italia:

I-10128 Torino

Telefono: +39 348 518 65 50

Telefax: +49 211 759 97 98

E-mail: stephan@braeutigam.com



Profilo professionale

- 20 anni di esperienza come consulente direzionale e fornitore di servizi per aziende, enti ed altri organizzazioni.
- 14 anni come libero professionista con la mia propria società di consulenza.
- Specializzato nei settori marketing e sales con un particolare know-how e profonde esperienze nel *customer management*.
- Sviluppo dei strumenti propri di consulenza per il management delle relazioni con i clienti, particolarmente nel settore "business-to-business".
- Cooperazioni pluriennali con diverse società di consulenza aziendale.
- Lingue: Tedesco, Italiano, Inglese
- Lavoro in Germania e Italia.

Curriculum professionale

- da 1997 Consulente direzionale autonomo in Germania e Italia
- 1991 - 1997 Consulente direzionale presso la
MATRIX GESELLSCHAFT FÜR
UNTERNEHMENSENTWICKLUNG MBH, una società di
consulenza direzionale di media grandezza
a Duesseldorf, Germania
- Ultima posizione: Responsabile del business unit
Customer Care/ Customer Management
- 1990 Assistente personale del dottor Ulf Cloppenburg
Consulente aziendale ed imprenditore autonomo di Duesseldorf
Attività: concessionarie automobili e gestione di immobili
ad uso commerciale
- 1987 - 1989 Studente lavoratore e consulente presso la
OBI BAU- und HEIMWERKERMÄRKTE SYSTEMZENTRALE
a Wermelskirchen, Germania
- 1985 - 1988 Studente lavoratore presso la
Deutsche Bank AG a Berlino, Duesseldorf e Milano

Curriculum formazione

- 1986 - 1990 Studio superiore nella materia scienze economiche
presso l'UNIVERSITÀ PRIVATA WITTEN/HERDECKE.
Diploma (Laurea) in Economia
- 1984 - 1986 Studio di base dell'economia aziendale presso la
FREIE UNIVERSITÄT BERLIN
- 1982 - 1984 Formazione professionale come addetto commerciale
bancario presso la DEUTSCHE BANK AG a Duesseldorf
- 1981 Maturità a Duesseldorf, Germania

CU-MA B2B CONSULT offre consulenza e supporto nel ambito del *customer management*.

Il fuoco delle attività dell'azienda è sui processi di vendita e marketing con l'obiettivo del miglioramento delle relazioni con i clienti nel settore "business-to-business".

Il programma di consulenza più diffuso è il "B2B Customer Dialogue":

Obiettivi centrali di questo programma sono il miglioramento della collaborazione tra fornitori e clienti e la fidelizzazione sostenibile dei clienti più importanti dell'azienda.

Tramite il dialogo personale con le persone decisionali presso l'azienda cliente, i manager e collaboratori raccolgono le informazioni importanti sulla qualità di prestazioni e sulle aspettative/esigenze attuali e futuri dei clienti.

Nel corso del progetto si fa crescere la qualità delle relazioni con i clienti e la motivazione dei propri collaboratori per un processo di miglioramento continuo della qualità dei prodotti e servizi.

Esperienze professionali

Responsabilità e progetti interni per la
Matrix Gesellschaft für Unternehmensentwicklung mbH

- | | |
|-------------|--|
| 1991 - 1997 | Coordinazione dei progetti realizzati insieme a i partner di cooperazione (8 imprese di consulenza) |
| 1992-1997 | Responsabilità per il sistema IT della società <ul style="list-style-type: none">• Scelta e fornitura di Hardware e Software• Supporto e manutenzione del sistema• Assistenza ed appoggio alla gestione ed ai dipendenti• Amministrazione e manutenzione della rete |
| 1993-1994 | Collaborazione alla creazione di un'azienda partner per micromarketing e sistemi di informazione geografica (GIS) (microm GmbH) |
| 1994-1997 | Coordinazione dei partner del gruppo di consulenza <ul style="list-style-type: none">• Appoggio all'amministrazione• Preparazione e rielaborazione delle riunioni dei partners• Perfezionamento di strumenti manageriali |
| 1994 - 1997 | Assistenza alla gestione per lo sviluppo di strategie e prodotti e la pianificazione dell'impresa (gestione di controllo) |
| 1995 - 1996 | Realizzazione di un sistema „Customer Relationship Management (CRM)“ per l'intero gruppo |
| 1996 - 1997 | Creazione e gestione del business unit „Customer Management e Customer Care“ |

Esperienze professionali

Elenco dei più importanti progetti di consulenza per la
Matrix Gesellschaft für Unternehmensentwicklung mbH

1991-1992

POLAR MOHR MASCHINENFABRIK GMBH
Hofheim/Taunus (Germania)
Produttore tagliacarte professionali, leader mondiale
Membro del gruppo di progetto

Progetto POLAR 2000

- Creazione di una nuova immagine aziendale e strategia di comunicazione (CI/CD)
- Nuova strategia di marketing e vendita
- Creazione di strumenti moderni di vendita
- Pianificazione di un „Management Information System“
- Pianificazione di un „Sistema CRM“
- Process reengineering

1993-1994

HEIDELBERGER DRUCKMASCHINEN AG
Heidelberg (Germania)
Produttore macchine da stampa, leader mondiale
Membro del gruppo di progetto

Progetto finalizzato alla creazione di una nuova immagine aziendale (Corporate Identity)

- Preparazione, moderazione e rielaborazione di un workshop strategico di direzione per lo sviluppo di un profilo che rappresenti l'immagine ottimale e realistica dell'impresa
- Collaborazione alla creazione ed all'implementazione del nuovo CI

1993-1994

WILDEN AG (oggi GERRESHEIMER WILDEN)
Regensburg (Germania)
Industria delle materie plastiche
Membro del gruppo di progetto

Definizione di una nuova strategia di marketing, vendita e comunicazione

- Realizzazione convegno strategico di direzione
- Realizzazione di workshop strategici per ogni settore d'azienda
- Creazione di una strategia di marketing e vendita per intero gruppo
- Pianificazione "Sistema CRM"

Esperienze professionali

Elenco dei più importanti progetti di consulenza per la
Matrix Gesellschaft für Unternehmensentwicklung mbH

- 1994
- PALL GMBH
Dreieich (Germania)
Produttore di filtri industriali, leader mondiale
Membro del gruppo di progetto
- Progetto per la realizzazione di un management qualitativo orientato verso i clienti secondo il metodo “Quality Review Process”**
- Moderazione di workshop
 - Training
 - Interviste con clienti
 - Elaborazione di risultati
 - Processo di miglioramento
- 1994
- KAUFLAND GASTRONOMIE GMBH (gruppo LIDL)
Heilbronn (Germania)
Leader nel settore della gastronomia commerciale
Membro del gruppo di progetto
- Progetto per l’analisi e rielaborazione del sistema manageriale**
- 1994-1995
- TEERBAU GMBH
Essen (Germania)
Costruzioni stradali, edilizia
Membro del gruppo di progetto
- Moderazione della pianificazione strategica**
- Moderazione dei convegni interni
 - Moderazione e rielaborazione dei meeting di più di 20 gruppi di lavoro
 - Stesura e documentazione del piano complessivo

Esperienze professionali

Elenco dei più importanti progetti di consulenza per la
Matrix Gesellschaft für Unternehmensentwicklung mbH

1994-1997

MINISTERO DI ECONOMIA, PMI E TECNOLOGIA
DELLA REGIONE NRW

Duesseldorf (Germania)

Pubblica amministrazione regionale

Membro del gruppo di progetto

**Moderazione dell'iniziativa regionale "Forum Zukunft
Mittelstand" (forum sul futuro delle piccole e medie imprese)**

- Obiettivo: Nuova stesura della politica regionale per le piccole e medie imprese
- I temi del forum erano, tra gli altri: Innovazione, cooperazione, collaborazione tra le PMI e l'amministrazione pubblica
- Realizzazione della "Offensiva per la fondazione delle nuove imprese nella regione NRW"
- Assistenza al ministero per tutte le domande di contenuto ed di organizzazione dell'intero progetto

1994-1997

COMUNI DUISBURG, BRILON, GREVENBROICH, HEINSBERG
(4 progetti)

Germania

Pubblica amministrazione comunale

Capo progetto

**Progetti "Quality Review Process" per migliorare
la collaborazione tra l'amministrazione pubblica
e le imprese del luogo**

- Moderazione di workshop
- Training
- Interviste con clienti (imprese)
- Elaborazione di risultati
- Processo di miglioramento

Esperienze professionali

Elenco dei più importanti progetti di consulenza per la
Matrix Gesellschaft für Unternehmensentwicklung mbH

- 1994-2004
- DEUTSCHE GOODYEAR GMBH
(dal 1997 progetto di *cu-ma b2b consult*)
Colonia (Germania)
Pneumatici
Capo progetto
- Realizzazione di un “B2B Customer Dialogue” con i clienti diretti dell’azienda (dealer, partner, OEM ed altri)**
(Matrix:1994, 1995 *cu-ma b2b consult*:1997, 1999, 2001, 2003)“
- Moderazione di workshop
 - Training
 - Interviste con clienti
 - Elaborazione di risultati
 - Processo di miglioramento
- 1995
- APPLE DEUTSCHLAND GMBH
Monaco (Germania)
Produttore di computer
Capo progetto
- Realizzazione di un “B2B Customer Dialogue” con i clienti diretti dell’azienda (dealer e partner)**
- 1995
- DINEA GMBH (GRUPPO KAUFHOF / METRO)
Colonia (Germania)
Gastronomia commerciale
Capo progetto
- Assistenza alla realizzazione di un sistema di franchise**
- Preparazione, moderazione e rielaborazione di un workshop direzionale sullo sviluppo di un concetto strategico e commerciale per il sistema franchise
 - Analisi, documentazione e presentazione
 - Stesura del concetto per il sistema franchise

Esperienze professionali

Elenco dei più importanti progetti di consulenza per la
Matrix Gesellschaft für Unternehmensentwicklung mbH

- 1996
- OBI BAU- UND HEIMWERKERMÄRKTE SYTEMZENTRALE
Wermelskirchen (Germania)
Grande distribuzione, “Fai da te”
Capo progetto
- Realizzazione di un “B2B Customer Dialogue” con clienti interni dell’azienda (partner franchise, responsabili filiale)**
- 1997-1998
- NORD/LB e LANGDESGIROKASSE
(2 progetti)
Hannover e Stoccarda (Germania)
Settore bancario
Capo progetto
- Realizzazione di un “B2B Customer Dialogue” con i clienti aziendali**
- 1997-1998
- DEUTSCHE POST CONSULT GMBH
(GRUPPO DEUTSCHE POST AG)
Bonn (Germania)
Consulenza nel settore postale
Capo progetto
- Analisi di mercato, feasibility-study e stesura di un business-plan per un’impresa in fondazione per la diffusione dei veicoli con motori elettrici nel ambito professionale**

Esperienze professionali

Elenco dei più importanti progetti di consulenza con la società propria
cu-ma b2b consult

- 1998
- ILLERT GRAPHISCHE BETRIEBE
Hanau (Germania)
Industria grafica
Capo progetto
- Realizzazione di un “B2B Customer Dialogue”
con clienti diretti dell’azienda**
- Moderazione di workshop
 - Training
 - Interviste con clienti
 - Elaborazione di risultati
 - Processo di miglioramento
- 1998
- CORAM GMBH
Moenchengladbach (Germania)
Produttore di accessori per bagni
Capo progetto
- Realizzazione di un “B2B Customer Dialogue”
con i clienti diretti**
- 1999
- EVP ENERGIEVERSORGUNG POTSDAM GMBH
Potsdam (Germania)
Fornitore pubblico di energia
Capo progetto
- Realizzazione di un “B2B Customer Dialogue”
con i clienti aziendali (key accounts)**
- 2000-2001
- SIEMENS AG, ANLAGEBAU- UND TECHNISCHE DIENSTE
Erlangen / Duesseldorf (Germania)
Impianti e servizi industriali
Capo progetto
- Realizzazione di un “B2B Customer Dialogue”
con clienti diretti dell’azienda**

Esperienze professionali

Elenco dei più importanti progetti di consulenza con la società propria
cu-ma b2b consult

2000-2001

GOODYEAR ITALIANA SPA

Roma (Italia)

Pneumatici

Capo progetto

**Realizzazione di un “B2B Customer Dialogue”
con i clienti diretti dell’azienda (dealer, partner, OEM ed altri)**

2001-2002

COMMISSIONE EUROPEA, DG “SANCO”

(per la società “BAZAN Berater im Gesundheitswesen”, Dortmund)
Bruxelles (Belgio)

Amministrazione pubblica, UE

Membro del gruppo di progetto

**Valutazione (Mid-Term-Evaluation)
del programma europeo Public Health Monitoring**

- Valutazione di 19 progetti in 11 paesi europei finanziati nel programma “Public Health Monitoring”
- Interviste personali
- Revisione dei calcoli dei progetti
- Documentazione

2002-2003

DEUTSCHE GOODYEAR GMBH

Colonia (Germania)

Pneumatici

Capo progetto

**Consulenza ed assistenza alla realizzazione di un
portale (intranet) per i partner di franchise
e di cooperazione**

- Moderazione di workshop
- Gestione del progetto
- Documentazione concetto tecnico
- Documentazione concetto contenuti
- Comunicazione con i partner
- Scelta e implementazione di un sistema di content management per il portale

Esperienze professionali

Elenco dei più importanti progetti di consulenza con la società propria
cu-ma b2b consult

2003-2004

VIBRACOUSTIC GMBH & CO KG (GRUPPO FREUEDENBERG)
(per la GCI MANAGEMENT AG, Monaco)

Weinheim (Germania)

Industria automobilistica

Membro del gruppo di progetto

Realizzazione di un “B2B Customer Dialogue” con
i clienti diretti OEM (case automobilistiche)

- Moderazione di workshops
- Training
- Interviste con clienti
- Elaborazione di risultati
- Processo di miglioramento

2004-2009

KNORR-BREMSE SFS GMBH

(per la GCI MANAGEMENT AG, Monaco)

Monaco (Germania)

Fornitore di sistemi per treni (freni, porte, ecc.)

Membro del gruppo di progetto

Realizzazione di un processo europeo “B2B Customer Dialogue”
con i clienti diretti ed indiretti dell’azienda”

8 progetti (3 in Germania + A/CH/ F/ES/UK)

- Gestione/coordinazione del progetto europeo
- Moderazione di workshop
- Training
- Interviste con clienti
- Elaborazione di risultati
- Processo di miglioramento

Esperienze professionali

Elenco dei più importanti progetti di consulenza con la società propria
cu-ma b2b consult

2004-2006

GEMEINSCHAFTSKRANKENHAUS HERDECKE

Herdecke (Germania)

Settore sanitario, ospedale

Capo progetto

Realizzazione di un “B2B Customer Dialogue” con i medici di zona che sono responsabile per il ricovero dei pazienti

3 progetti per reparti diversi

2004-2005

TOYOTA DEUTSCHLAND GMBH

(per la TELEFFEKT GMBH, Duesseldorf)

Colonia (Germania)

Industria automobilistica

Membro del gruppo di progetto

Creazione di un concetto per la nuova generazione del sistema per la gestione dei relazioni con tutti clienti in Germania (NG-KKP)

- KKP modello business
- KKP sistemi e tecnologie (CRM, BI, portali, ecc.)
- KKP interconnessione e flusso di dati
- KKP organizzazione dei processi

2005-2006

TOYOTA DEUTSCHLAND GMBH

(per la TELEFFEKT GMBH, Duesseldorf)

Colonia (Germania)

Industria automobilistica

Membro del gruppo di progetto

Creazione di un concetto per il miglioramento delle vendite di macchine aziendali (Fleet&Business) usando strumenti del marketing diretto e marketing online

Esperienze professionali

Elenco dei più importanti progetti di consulenza con la società propria
cu-ma b2b consult

2004-2006

&20 S.R.L.

Ponte s. Giovanni (PG) (Italia)

Eventmanagement, turismo

Membro del gruppo di progetto

Realizzazione del “Archeo Festival 2006” a Perugia

- Responsabile per le relazioni internazionale
- Collaborazione alla pianificazione del programma del festival
- Collaborazione alla ricerca di sponsor

2006-2007

KNORR-BREMSE SFS GMBH

(per la GCI MANAGEMENT AG, Monaco)

Monaco (Germania)

Fornitore di sistemi per treni (freni, porte, ecc.)

Capo progetto

Analisi della gestione di relazioni con gli operatori ferroviari in Germania, Francia ed Italia

- Creazione di un sistema per la classificazione e la valutazione di relazioni personali con clienti
- Ricerca dati
- Definire delle misure per migliorare le relazioni e dei standard per la gestione delle relazioni

2007-2009

FRENSISTEMI S.R.L. (gruppo Knorr-Bremse)

(per la GCI MANAGEMENT AG, Monaco)

Firenze (Italia)

Fornitore di sistemi per treni (freni, porte, ecc.)

Capo progetto

Realizzazione di un “B2B Customer Dialogue” con i clienti diretti ed indiretti dell’azienda (costruttori veicoli, operatori, altri clienti diretti)

Esperienze professionali

Elenco dei più importanti progetti di consulenza con la società propria
cu-ma b2b consult consult

- 2007-2008
- TELEFFEKT GESELLSCHAFT FÜR DIREKT-MARKETING MBH
Duesseldorf (Germania)
Agenzia per marketing diretto e comunicazione
Consulente
- Creazione di un concetto per un programma integrale per il customer relationship management esterno nel settore B2C
- Creazione e documentazione del programma
 - Business plan
 - Strategia marketing (presentazione, pubblicità, fiere, ecc.)
- 2008
- DEILMANN REEDEREI
(per la TELEFFEKT GMBH, Duesseldorf)
Neustadt in Holstein (Germania)
Turismo, società di navigazione, crociere
Membro del gruppo di progetto
- Creazione di un concetto per una community di clienti (Kunden-Club)**
- Selezione del software per il blog (CMS)
 - Business plan
 - Strategia marketing (contenuti, pubblicità, ecc.)
- 2008-2009
- TELEFFEKT GESELLSCHAFT FÜR DIREKT-MARKETING MBH
Duesseldorf (Germania)
Agenzia per marketing diretto e comunicazione
Consulente
- Creazione di un concetto per il nuovo servizio LiveChat: Supporto e consulenza sul sito internet in tempo reale tramite un chat personale**
- Selezione del software
 - Strategia marketing/vendite

Esperienze professionali

Elenco dei più importanti progetti di consulenza con la società propria
cu-ma b2b consult

da 2010

ESPERTINRETE S.R.L.

Mira (Italia)

Internet-Agentur zur Vermittlung von Experten, Beratern und
Führungs- und Fachkräften auf Zeit

Assistenza/consulenza alle aziende clienti (account manager)
(freelance)

da 2010

MAYNWALT MEDIEN GMBH

Bonn

Servizi internet innovativi

Responsabile per i clienti italiani
(freelance)