

# DAVIDE LESTINGI

## CUSTOMER SUCCESS SPECIALIST | CLIENT RELATIONSHIP

Nichelino (TO) | +39 349 243 4511 | [davide.lestingi@gmail.com](mailto:davide.lestingi@gmail.com) | [davide.vip@pec.it](mailto:davide.vip@pec.it)

Portfolio: [https://davide.vip/davide\\_success\\_specialist](https://davide.vip/davide_success_specialist)

### PROFILO PROFESSIONALE

Customer Success Specialist con esperienza nella gestione consulenziale di clienti già acquisiti, nella conduzione di videocall di approfondimento e nell'analisi del loro contesto operativo. Il mio approccio parte dall'ascolto: comprendo come il cliente lavora, individuo bisogni, criticità e opportunità di maggiore utilizzo della soluzione, quindi preparo un passaggio chiaro verso il commerciale o lo specialista. Ho lavorato in contesti SaaS, software gestionali e servizi digitali, curando follow-up, continuità della relazione e documentazione accurata in CRM. Cerco un ruolo stabile in cui seguire clienti esistenti, favorire adozione, valore e crescita sostenibile della relazione.

### COMPETENZE CHIAVE

- Customer Success e Client Success | Gestione di clienti già acquisiti
- Consulenza esplorativa e analisi del bisogno | Conduzione di videocall di approfondimento
- Customer relationship e costruzione della fiducia | Individuazione di opportunità di upselling e cross-selling utili
- Adozione e valorizzazione di piattaforme SaaS | Follow-up e continuità della relazione
- CRM management e documentazione della call | HubSpot CRM
- Coordinamento con team commerciali e specialisti | Comunicazione B2B e gestione del confronto

### ESPERIENZA PROFESSIONALE

#### Consulente digitale indipendente - progetto professionale | Davide.vip

*Maggio 2026 - Presente*

- Progettazione di servizi di consulenza 1:1 e supporto operativo su piattaforme digitali, strumenti di intelligenza artificiale, web app e ambienti specialistici.
- Analisi preliminare di obiettivi, livello di autonomia, criticità e fattibilità del supporto, con individuazione del percorso più coerente.
- Preparazione di sessioni operative, spiegazioni funzionali e materiali di supporto orientati a chiarezza, adozione e autonomia dell'utente.
- Attività sviluppata come progetto professionale indipendente, senza sovrapporla a una struttura commerciale già consolidata.

#### Client Relationship & Customer Success Specialist | RPVoice - Progetto TeamSystem

*Aprile 2024 - Luglio 2025*

- Gestione di clienti e contatti già presenti nel circuito TeamSystem, con primo confronto, individuazione del referente e pianificazione di appuntamenti qualificati.
- Circa il 70% di appuntamenti qualificati ottenuti già al primo ciclo di contatto, individuando e coinvolgendo direttamente il referente interessato.
- Conduzione di videocall di approfondimento da 20 a 60 minuti per comprendere modalità operative, livello di utilizzo degli strumenti e bisogni non ancora soddisfatti.
- Analisi del contesto del cliente e individuazione di moduli, servizi o approfondimenti potenzialmente utili, evitando proposte non coerenti con le esigenze emerse.
- Creazione di un clima consulenziale basato su ascolto, domande guida e linguaggio semplice, con l'obiettivo di rendere il cliente più consapevole delle soluzioni disponibili.
- Documentazione dettagliata in HubSpot CRM di esigenze, criticità, esiti e azioni successive, a supporto di inside sales, commerciali e specialisti.
- Follow-up successivi alla videocall per raccogliere feedback, verificare necessità aperte e mantenere continuità nella relazione.
- Gestione ordinata del calendario e di volumi variabili di contatto, fino a più videocall giornaliere, preservando qualità del confronto e accuratezza delle informazioni.

## METODO DI LAVORO

---

- Parto dal contesto del cliente, non dal prodotto: cliente, problema, soluzione.
- Creo un clima chiaro e naturale, spiego lo scopo della call e riduco la percezione di pressione commerciale.
- Lascio spazio al cliente, utilizzo il silenzio e l'ascolto attivo per far emergere informazioni realmente utili.
- Propongo solo ciò che ha senso per la situazione specifica e coinvolgo colleghi o specialisti quando necessario.
- Concludo con un passaggio operativo chiaro, note CRM complete e continuità nel follow-up.

## COMPETENZE DIGITALI

---

- HubSpot CRM e gestione pipeline
- Microsoft Office
- Piattaforme SaaS, software gestionali e web app
- Strumenti di videoconferenza e collaborazione online
- Strumenti AI per la produttività
- Creazione di software, applet e applicazioni web
- MetaTrader 4 e strumenti di monitoraggio
- Wallet digitali e marketplace NFT
- Rapido adattamento a nuove piattaforme software

## CERTIFICAZIONI

---

- Attestato Competenze per l'Intelligenza Artificiale | A-16653 / 2026
- Attestato di apprendistato professionalizzante | Docks Market / Forte Chance

## FORMAZIONE

---

- Diploma in Elettronica e Telecomunicazioni
- Tecnico Gestione Siti Web
- Formazione complementare in comunicazione, tecniche relazionali e gestione del confronto in contesto aziendale

## LINGUE

---

- Italiano: madrelingua
- Inglese: B2

## RUOLI DI INTERESSE

---

Customer Success Specialist | Customer Success Manager | Client Success | Account Manager su clienti esistenti | Customer Growth | Customer Relationship Specialist