

### **Esperienze passate di rilievo**

- . 1984/1995 ex Ferruzzi Finanziaria SpA (gruppo Montedison): Segreteria di Presidenza e Direzione, Operatore reparto Finanza e Tesoreria
- . 1995/2000: Affiancamento ad imprenditori in qualità di Assistant Manager Professionista

### **Esperienze pregresse (dal 2000 al 2012) seguono quelle piu' attuali ed in corso**

#### Come Professionista e Formatore:

Aree comunicazione e marketing: formatore permanente in qualità di docente a corsi di formazione (aree comunicazione e marketing), con specializzazione in comunicazione telefonica, comunicazione scritta, comunicazione d'azienda; consulente aziendale nelle medesime aree.

#### Come Imprenditrice:

. anni 2000/2013: titolare di Assistant Srl, azienda romagnola specializzata nei servizi innovativi e di marketing alle aziende, all'interno del quale nasce il primo Call Center professionale del territorio, specializzato nel telemarketing "BtoB". Cessione delle quote aziendali ed interruzione dell'attività imprenditoriale nel settembre 2013 per motivi famigliari.

. anni 2003/2004: Responsabile gruppo Donne Imprenditrici Confindustria Ravenna

#### Attività collaterali (svolte e attuali):

. Testata giornalistica "Mia" (magazine bimensile territoriale femminile): membro del comitato di redazione e responsabile della rubrica dedicata al lavoro ed alle professioni oltre a quella di cultura e società. Stesura di redazionali specifici e attività di copy.

. Testata giornalistica "Tutto bene" (magazine bimensile territoriale dedicato alla salute e al benessere): membro del comitato di redazione e responsabile delle rubriche dedicate al "ben vivere" e allo sport in Romagna.

. Attività di copy per testi aziendali

. Attività di speaker e moderatrice a convegni ed eventi aziendali

### **Dati generali – anno 2024**

61 anni, diploma di Ragioniere e Perito Commerciale (1982), corso di lingua inglese all'estero e viaggi studio, Assistant Manager Professionista (Master specialistico), corsi di specializzazione professionale e Masters in ambito marketing, comunicazione e risorse umane.

Coniugata da 40 anni, due figli maschi di 40 e 31 anni. Nonna di Romeo (3 anni). Ex nuotatrice, ho indossato la maglia azzurra nel 1979. Oggi pratico diversi sport a livello amatoriale (nuoto, vela, fitness).

A seguito della nascita del piccolo Romeo, ho ideato il progetto social e redazionale "Nonna Moderna", un diario emozionale ed attuale che tratta – a volte in modo profondo, altre volte con leggerezza e simpatia - argomenti legati a questo mio nuovo percorso di vita, tradizioni del territorio in cui vivo, sport e vita di donne. Copy professionista, scrivo testi aziendali, ma anche favole (Nonna Moderna è il contenitore di "Ti regalo una favola" – progetto di lettura dedicato ai bambini ricoverati in pediatria in 3 ospedali della Romagna – edizione 2022, 2023 e 2024) e poesie. Sono presente e attiva su LinkedIn, dove parlo di aziende, comunicazione, marketing e front line.

Oltre ad alcuni incarichi in ambito formativo, dal 2019 svolgo principalmente attività di Temporary and Project Manager per aziende automotive, e sono specializzata nella costituzione di aree specialistiche di marketing, denominate BDC (Business Development Center – si tratta del centro gestione dei tutti i contatti con i clienti / servizio clienti).

## LE REFERENZE

### **Enti di formazione (media docenze durante l'attività di formatore: circa 500 ore anno)**

Cescot (Confesercenti) Ravenna

ECAP Ravenna

Ecipar (CNA) sedi di: Forlì e Ravenna

EFESO Rimini e Forlì

ENFAP Ravenna

Formart (Confartigianato) sedi di: Ravenna, Bologna, Cesena e Ferrara

Il Sestante (Ass. Ind. Ravenna)

ISCOM (Ascom) sedi di: Forlì, Cesena, Ravenna, Imola, Bologna

ITINERA Rimini

PERFORMA (API) Ravenna

TECHNE' Forlì e Cesena (e collaborazione col Comune di Forlì)

### **Scuole/Formazione**

Relatore a seminari per l'imprenditoria femminile

CNA Forlì e Cesena: relatore/docente a seminari itineranti per lo start up di impresa e la nuova imprenditoria

Provincia di Ravenna: Tutor per il progetto nell'ambito di "Enterprise – European Business Game" presso Istituto "Callegari" di Ravenna e docente presso le scuole superiori di Lugo e Faenza (Area: marketing)

Docente corso presso scuole superiori e post diploma (Aree: comunicazione e marketing).

Docente presso percorsi formativi "Simulimpresa" nell'area di segreteria.

### **Alcune Aziende Clienti / attività e progetti**

**CEA Estintori SpA** (BO) e presso l'apposita scuola di Savignano (FO) per rapporto continuativo di consulenza (responsabile progetti formativi)

**Casa di Cura Domus Nova SpA** (Ravenna) e **Casa di Cura San Francesco (Ravenna)** in collaborazione con **AUSL di Ravenna** e **Villa Igea SpA (Forlì)**: rapporto di consulenza e formazione e start up di progetti pilota CUP

**Parco "Le Navi" di Cattolica** (area comunicazione, marketing operativo e segreteria professionale): preparazione del personale

**Grand Hotel di Rimini e Mercedes Savignano**: formazione del personale addetto al front line e alla comunicazione telefonica

**Mercatone Uno**: consulenza, formazione ed attività di start up del call center per il servizio clienti e numero verde

**Barilla SpA**: formazione formatori (addetti alla sicurezza aziendale e responsabili di stabilimento)

- . Consulenza specifica per start-up di call center presso aziende private italiane
- . Consulenza nelle aree comunicazione e marketing presso aziende private italiane
- . Consulenza, sondaggi e ricerche di mercato di azienda agro-alimentare (**Conad**)
- . Riqualificazione data base per azienda multinazionale area informatica (**IBM**)
- . Attività di copy per la redazione di materiali di presentazione aziendale (brochure, folder, depliant, siti) (**Magazine Rintal SpA**)

**CNA Forlì**: progetto e redazione manuale comunicazione interna/esterna.

**Area politica**: assistenza e organizzazione alle campagne politiche con attività di comunicazione (specifica: comunicazione telefonica e sondaggi)

**Gruppo COFRA (catena supermercati locali):** incarico per la gestione integrata della comunicazione interna ed esterna, e formazione del personale. Redazione del manuale di presentazione delle attività cooperative.

**ISCOM Imola:** progetto di fidelizzazione degli associati e formazione del direttivo

**OUT LET Castelguelfo (BO):** formazione di tutto il personale di vendita (circa 200 addetti)

**Associazione Industriali Ravenna:** docente al Master post-universitario (aree comunicazione e marketing)

**Comunità Montana (FC):** formazione di tutto il personale addetto al front line

**BMW Ravenna e Faenza:** gestione attività customer care, attività di copy, gestione delle attività di comunicazione per eventi e lanci promozionali

**Viaggi Manuzzi - Cesena:** formazione agli operatori telefonici

**BCC – Banca di Credito Cooperativo di Macerone (FC):** formazione agli addetti front line, e attività di divulgazione telefonica dei servizi bancari

**CONFESERCENTI Ravenna:** formazione di tutto il personale (circa 120 addetti), oltre al reparto sindacale

**GRUPPO MORENO MOTOR COMPANY:** attività di customer service, e consulenza per la nuova strategia di comunicazione di un'azienda del Gruppo

**Toyota Ravenna e Faenza:** gestione telefonica customer care e attività di consulenza commerciale (Mystery client)

**PRO LOCO Lido Adriano (Comune di Ravenna):** consulente dell'area comunicazione per la promozione turistica

**GRUPPO MARCO POLO (oggi UNIEURO):** progetto Servizio Cortesia – studio e realizzazione operativa

**CEA ESTINTORI SPA (Bo):** campagna di comunicazione

**ERBACCI VIAGGI – Faenza:** progettazione marketing aziendale e formazione di tutto il personale

**OPERA SRL – (FC):** assistenza alla campagna marketing e sviluppo aziendale / formazione del reparto commerciale

**CNA Forlì/Cesena:** relatore ai seminari itineranti per la creazione di nuova imprenditoria

**ZAVOLI GAS AUTO (Cesena):** progettazione direct marketing e progetto integrato di comunicazione per l'acquisizione di importanti quote di mercato nazionale

**BCC – Banca di Credito Cooperativo di Sala di Cesenatico (FC):** formazione di tutto il personale (circa 70 addetti), e relatore/coach tecnico alla prima Convention aziendale.

**Gruppo Amadori:** per Siciromagna (Cesena) attività di formazione presso il Mangimificio Romagnolo – percorso formativo per Responsabili dei Lavoratori / area comunicazione

**COOPERATIVA SABRIN (Gatteo):** formazione settore turistico alberghiero

#### **DAL 2012 AL 2019**

**CEA ESTINTORI SPA (Bologna) –** Assistenza alla direzione e presidenza, copy e responsabile campagne stampa istituzionali.

**CONFESERCENTI Ravenna:** selezione del personale per attività specifiche

**DOMUS NOVA Ravenna:** organizzazione del servizio prenotazioni ambulatoriali in remoto

**GRUPPO VILLA MARIA –** Sede centrale di Lugo (RA): capo progetto per l'organizzazione del servizio prenotazioni ambulatoriali del Gruppo, affiancamento per le attività di marketing legate alla gestione delle prenotazioni ambulatoriali, creazione manuale di Gruppo della comunicazione telefonica ed accoglienza utenti (telefonica).

**Associazione MAIA (MI) –** (Associazione Nazionale Aziende che svolgono attività in ambito sicurezza e antincendio) Membro del direttivo, Consulente nelle aree comunicazione e formazione non tecnica (mkt e cmz), Campagne istituzionali. Attività continuativa.

**GRUPPO DE STEFANI (RA) –** Formazione dell'area commerciale per le attività di comunicazione telefonica e riorganizzazione delle attività dell'area marketing (customer

care).

**HOLA Srl (MO)** – formazione degli operatori del call center interno (15 unità) per le attività di gestione del servizio trasporti, rivolti ai cittadini delle provincie di Modena, Reggio Emilia, Piacenza.

**FISIOEQUIPE (Cervia)** – percorso di riorganizzazione aziendale e formazione del personale di segreteria.

**MARCO GERBELLA SRL (Ravenna)** – percorso di riorganizzazione aziendale e commerciale, formazione del personale e selezione nuove unità operative.

**Percorso formativo/coaching:** Negozi del centro storico di Ravenna (per Ascom) e gruppo Aribelli (per Ecipar).

\*\*\*

**Dal 2019 ad oggi svolgo attività di Temporary Manager su progetti specifici e sono BDC Manager (\*) – Business Development Center.** \*Il BDC è l'area marketing strategica del settore automotive. E' un'area che oggi rappresenta il core business di questa tipologia di realtà aziendali, che hanno spostato tutti i contatti con i clienti – che un tempo avvenivano in salone o nei reparti di assistenza – centralizzandoli ad un gruppo di operatori specialisti multicanale (email, telefono, chat, video chat). Il BDC è oggi il fulcro dei contatti delle concessionarie, in uno scenario in continuo movimento, soprattutto grazie alle attività legate al web ed alla tecnologia.

**2019/2020: MORENO MOTOR COMPANY (5 concessionarie/Faenza, multibrand) – Responsabile BDC:** progetto per la riorganizzazione dell'area di Marketing specialistica "BDC".

**2020/31-12-2021: START UP BDC per GRUPPO DESTEFANI/DESTAUTO – RESPONSABILE BDC/AREA MARKETING DEL GRUPPO (7 concessionarie area Romagna a marchi: Mercedes/Smart, Nissan, Renault/Dacia):** ideazione, creazione, scelta degli strumenti informatici, organizzazione dello start up di settore. Ricerca e selezione del personale, formazione di tutto il reparto in ambito marketing e comunicazione telefonica. Organizzazione di tutti i flussi telefonici e di gestione del contact center interno del servizio clienti. Gestione del servizio cortesia e qualità clienti. Attività di comunicazione scritta, per la creazione degli script e template organizzativi. Controllo dei dati e delle statistiche, verifica degli standard delle case madri, e creazione di protocolli gestionali per la ottimizzazione delle procedure.

**2022 primo trimestre: “Progetto social “il the delle cinque” per ISQ:** ideazione di un progetto formativo e di scambio di esperienze fra i centri specializzati in sicurezza. Temi trattati: la gestione dei canali social. Modalità: tramite incontri web.

**2022-30/06/2023: START UP BDC per NRG srl - Automotive Group – RESPONSABILE BDC – SERVIZIO CLIENTI ed AREA MARKETING (3 concessionarie area Romagna a marchi: Opel/Citroen/DS/Hyundai):** ideazione, creazione, scelta degli strumenti informatici, organizzazione dello start up di settore. Ricerca e selezione del personale, formazione di tutto il reparto in ambito marketing e comunicazione telefonica. Organizzazione di tutti i flussi telefonici e di gestione del servizio clienti. Gestione del servizio cortesia e qualità clienti. Attività di comunicazione scritta, per la creazione degli script e template organizzativi. Gestione delle provenienze dei leads e del CRM. Controllo dei dati e delle statistiche, verifica degli standard delle case madri, e creazione di protocolli gestionali per la ottimizzazione delle procedure. Riorganizzazione di alcune attività relative alla qualità sui clienti, aree sia vendita che officina.

**Dal 01/07/2023 a tuttoggi: START UP BDC per Autoguerrini srl - RESPONSABILE BDC – SERVIZIO CLIENTI (1 sede a marchi Renault e Dacia):** organizzazione, ricerca e selezione del personale, formazione ed organizzazione di tutto il reparto. Attività di riorganizzazione aziendale del nuovo assetto societario.

**2024 primo semestre: “Progetto Gentilezza” per ISQ:** ideazione di un progetto formativo e per imprenditori di aziende del settore sicurezza, rivolto ad una nuova visione societaria, di rapporti con il personale e l'organizzazione aziendale.

**APA PARMA – settore antincendio e sicurezza:** formazione di tutto il personale in azienda (circa 40 addetti) in ambito comunicazione interpersonale. Percorso di miglioramento delle performance.

## **PRIVACY**

### **DICHIARO:**

“Che le informazioni riportate nel presente documento corrispondono al vero ed in particolare a quelle inerenti il titolo di studio e l’esperienza lavorativa correlata alle competenze richieste per lo svolgimento di attività, sono assolutamente veritiere.

Autorizzo il trattamento dei dati personali contenuti nel mio cv, in base all’art. 13 del regolamento UE 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali”