

FORMATO EUROPEO
PER IL CURRICULUM
VITAE



INFORMAZIONI PERSONALI

Nome
Indirizzo
Telefono
Fax
E-mail

Nazionalità
Data di nascita

MICHELA GAZZANO

ESPERIENZA LAVORATIVA

- Date (da – a)
- Tipo di impiego

Dal 2007 ad oggi

Libera professionista – Consulente e formatore – Area Risorse umane e Comunicazione

Esperienze più significative:

PROGETTI DI FORMAZIONE E COACHING

- **Progetti per personale di front line:** assistenza, tecnici, venditori, operatori di call center, assistenti alla clientela in ambito bancario e assicurativo
 - Tematiche trattate: orientamento al cliente, comunicazione interpersonale base, assertività e negoziazione, comunicare per vendere, comunicazione telefonica, competenze relazionali per operatori di call center ed help desk, change management, customer experience, presentazione in pubblico, uso efficace della e-mail, comunicazione scritta
 - Alcuni clienti: Comune di Milano, Telecom e TIM, Call&Call, H3G, Air Liquide, HP, Cariparma, Generali Italia, Axa, La Linea Verde;
- **Progetti per personale direttivo:** formazione al ruolo per dirigenti, quadri intermedi, coaching individuale
 - Tematiche trattate: il ruolo di capo, comunicazione interpersonale base, assertività, teambuilding, strumenti di gestione dei collaboratori, motivazione, leadership, delega, gestione dei conflitti, negoziazione, change management, problem solving creativo, comunicazione scritta, comunicazione al femminile, preparazione del supporto a una presentazione in pubblico, gestione della comunicazione di crisi
 - Alcuni clienti: Quadri di diverse aziende del settore Commercio e Terziario: attività svolta per conto di MIP, Business School del Politecnico di Milano e Quadrifor; Executive MBA di MIP Milano; Pulitori & affini, Bormioli Rocco, Perfetti Van Melle, Campari, Allianz, Brescia mobilità, Carife Cassa di risparmio di Ferrara, Boston Scientific, Regione Veneto;
- **Progetti per project manager, coordinatori di gruppi**
 - Tematiche trattate: comunicazione interpersonale base, assertività, teambuilding, teamwork, motivazione, leadership, delega, gestione dei conflitti, negoziazione, preparazione del supporto a una presentazione in pubblico, comunicazione scritta, gestione del tempo e degli obiettivi, problem solving e creatività
 - Alcuni clienti: Engineering, MSC Costa Crociere, MSC Gruppo Armani, Sky Italia, SAS, RCS, Invatec, aziende diverse in corsi interaziendali svolti per conto di Istituto Internazionale di Ricerca, ISFOR2000 e MIP

➤ **Progetti per specialisti in area Risorse Umane**

- Tematiche trattate: La progettazione di un piano formativo a partire dall'analisi delle competenze, tecniche di selezione, Essere training manager, Fondamenti di HR per non specialisti, Comunicazione interna come leva strategica delle Risorse Umane
- Alcuni clienti: aziende diverse in corsi interaziendali svolti per conto di Istituto Internazionale di Ricerca e Cegos

• Date (da – a)

Dal 2000 al 2007

• Nome e indirizzo del datore di lavoro

BUSINESS PRESS S.p.A.

• Tipo di azienda o settore

Agenzia di Comunicazione

• Tipo di impiego

Direttore Risorse Umane e Formazione

• Principali mansioni e responsabilità

Mansioni e Responsabilità:

Responsabile Divisione Formazione

- Responsabile sviluppo offerta di formazione e consulenza per i clienti sui temi della comunicazione d'impresa
- Account e capo progetto di iniziative formative
- Docente in progetti complessi e innovativi sulle tematiche di comunicazione

Responsabile Risorse Umane:

- Responsabile selezione, formazione, gestione, sviluppo, comunicazione interna per il personale di Business Press

Competenze Distintive:

- a) competenze di settore: ICT, Bancario, Chimico, Pubblica Amministrazione, Servizi
- b) competenze di processo: Esperta in contatto commerciale e analisi esigenze formative, progettazione, organizzazione, coordinamento e valutazione dei risultati di progetti di formazione e consulenza manageriale.
- c) competenze di contenuto: Docente nell'area tematica dello Sviluppo delle Risorse Umane con particolare riferimento alle tematiche legate al self-empowerment (orientamento al cliente, comunicazione interpersonale nelle sue varie forme, public speaking, competenze relazionali per operatori di call center ed help desk, gestione del tempo e degli obiettivi) e all'empowerment dei collaboratori (teamwork, strumenti di gestione dei collaboratori, motivazione, leadership, delega, valutazione delle prestazioni).
Project leader di iniziative nelle aree suddette e in progetti di assessment e valutazione delle competenze.
Esperta nella formazione formatori.

Esperienze più significative:

PROGETTI DI FORMAZIONE E COACHING

- **Progetti per personale di front line:** assistenza, tecnici, venditori, operatori di call center
- Tematiche trattate: orientamento al cliente, comunicazione interpersonale base, assertività e negoziazione, comunicare per vendere, comunicazione telefonica, competenze relazionali per operatori di call center ed help desk, change management
 - Alcuni clienti: MontePaschi-Serit, Business Press
- **Progetti per personale direttivo:** formazione al ruolo per dirigenti, quadri intermedi
- Tematiche trattate: il ruolo di capo, comunicazione interpersonale base, assertività, teambuilding, strumenti di gestione dei collaboratori, motivazione, leadership, delega, gestione dei conflitti, negoziazione, change management
 - Alcuni clienti: Business Press
- **Progetti per project manager, coordinatori di gruppi**
- Tematiche trattate: comunicazione interpersonale base, assertività, teambuilding, teamwork, motivazione, leadership, delega, gestione dei conflitti, negoziazione, presentazione in pubblico, comunicazione scritta, gestione del tempo e degli obiettivi
 - Alcuni clienti: Océ, Sasol, CGT Compagnia Generale Trattori, Business Press

- **Progetti di formazione a distanza e comunicazione interna**
 - Banca Fideuram: (2004-2005) Capo progetto per la realizzazione di una biblioteca di corsi online sui prodotti della banca per la formazione-informazione dei promotori finanziari.
Relazione con il cliente, coordinamento risorse esterne (grafico web, editor), progettazione della struttura, della navigabilità e della grafica del "contenitore" web, strutturazione dei contenuti, coordinamento riscrittura testi e produzione
 - Banca Fideuram: (2005) realizzazione di un progetto per l'inserimento dei neo-assunti.
Relazione con il cliente, progettazione della presentazione PowerPoint e del relativo manuale di utilizzo per i tutor responsabili dell'inserimento, coordinamento risorsa esterna (grafico), realizzazione presentazione con adattamento contenuti, rappresentazione grafica, animazioni
- **Progetti di formazione alla comunicazione d'impresa**
 - Tematiche trattate: comunicazione interpersonale base, panorama dei media in Italia e sue dinamiche, gestione del rapporto con i giornalisti durante l'intervista, preparazione e gestione di una conferenza stampa, consulenza per la progettazione e la realizzazione di una newsletter interna, gestione della comunicazione di crisi
 - Alcuni clienti: Tom Tom, PalmOne, Océ, Kodak, Atos Origin, Philips, Campari, Esso, Schiavi e molti altri

PROGETTI IN AMBITO RISORSE UMANE

Realizzati come Direttore Risorse Umane in Business Press

- **Attività di consulenza alla direzione per:**
 - analisi dei processi e dell'organizzazione interna
 - identificazione possibili aree di miglioramento (anche con indagini di clima)
 - discussione e proposta di cambiamenti per il miglioramento dell'efficienza interna (es. creazione di una struttura centralizzata dedicata alla ricerca di nuovi clienti e all'esplorazione di nuovi mercati)
 - definizione politiche risorse umane correlate alla strategia di business (ricerca e selezione, sviluppo risorse, formazione, sistema premiante, incentivazione all'esodo)
- **Creazione della funzione risorse umane come sistema coerente:**
 - organizzazione informazioni e strumenti esistenti
 - progettazione e realizzazione procedure e strumenti nuovi (data base del personale, sistema di ricerca e raccolta candidature spontanee via web, definizione processo di selezione, strumenti per rilevazione e controllo dati amministrativi, per la pianificazione del sistema premiante, ecc.)
 - diffusione della "cultura di gestione e valutazione delle risorse umane" in agenzia (presso top e middle management)
- **Progettazione e realizzazione di un sistema di valutazione per competenze**
 - Definizione core competence per ogni ruolo aziendale (competenze tecniche, comportamentali, manageriali)
 - Realizzazione del repertorio di competenze con descrizione di ciascuna su 5 livelli
 - Definizione profilo ideale di ruolo per livelli di competenza
 - Valutazione delle singole persone e confronto con il ruolo ideale
 - Progettazione scheda obiettivi quali-quantitativi
 - Assegnazione obiettivi di sviluppo competenze
 - Definizione strumenti di supporto allo sviluppo (es. formazione)
 - Definizione sistema di incentivazione legato ai diversi obiettivi
 - **Processo di valutazione delle performance** e assegnazione premi
 - **Formazione al management sull'utilizzo del sistema di valutazione**
- **Attuazione di ristrutturazione aziendale mediante risoluzioni consensuali e procedura di mobilità**
 - Analisi organizzativa, dei costi del personale e valutazione delle performance personali
 - Identificazione strategia da adottare dal punto di vista tecnico e negoziale
 - Realizzazione trattativa (risoluzione consensuale con incentivazione all'esodo), e documenti d'accordo individuale
 - Avviamento procedura di mobilità
 - Gestione della comunicazione interna
 - Trattativa sindacale
 - Accordi individuali

<ul style="list-style-type: none"> • Date (da – a) • Nome e indirizzo del datore di lavoro • Tipo di azienda o settore • Tipo di impiego 	<p>Dal 1991 al 2000 ELEA spa</p> <p>Società di formazione e consulenza Dal 1993 al 2000 - Consulente capo progetto nell'area "Risorse Umane e Comunicazione" Dal 1991 al 1993 - Responsabile dei progetti di formazione manageriale dell'area Comunicazione e Comportamento Organizzativo</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Principali mansioni e responsabilità 	<p>Mansioni e Responsabilità:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presidio del business Risorse Umane e Comunicazione in Lombardia attraverso la gestione e il monitoraggio dei clienti attivi, in termini di qualità dell'erogazione e stato di avanzamento dei progetti. • Responsabile dell'offerta per il mercato Call Center. • Responsabile dell'ampliamento del mercato. <p>Esperienze più significative: PROGETTI DI FORMAZIONE E COACHING</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Progetti per personale di front line: assistenza, tecnici, venditori, operatori di call center <ul style="list-style-type: none"> • Tematiche trattate: orientamento al cliente, comunicazione interpersonale base, assertività e negoziazione, comunicare per vendere, comunicazione telefonica, competenze relazionali per operatori di call center ed help desk, change management • Alcuni clienti: Consiglio regionale della Regione Toscana, Consorzio Acquedotto Friuli, Telecom Italia, Poste Italiane, Infostrada, Polimeri Europa, Direct.it, INAIL, INPS, Comune di Milano • Infostrada: Capo progetto per la formazione di tutti gli operatori del call center e dell'help desk di Infostrada (2500 persone in 2 anni- 1998-2000) all'apertura della società. Relazione con il cliente, progettazione dei corsi (base, help desk di primo e secondo livello), dei materiali didattici e delle esercitazioni, formazione della squadra dei docenti per garantire l'omogeneità di tutti i corsi, gestione degli aspetti organizzativi e logistici (fino a 13 corsi in parallelo su tre sedi diverse), docenza, analisi dei risultati e reportistica. ➤ Progetti per personale direttivo: formazione al ruolo per dirigenti, quadri intermedi <ul style="list-style-type: none"> • Tematiche trattate: il ruolo di capo, comunicazione interpersonale base, assertività, teambuilding, strumenti di gestione dei collaboratori, motivazione, leadership, delega, gestione dei conflitti, negoziazione, change management, diversity management • Alcuni clienti: ACTV (trasporti urbani Venezia), SNAM, SanPaolo Leasing, FIAAM Filter, Carnini, Medtronic ➤ Progetti per project manager, coordinatori di gruppi <ul style="list-style-type: none"> • Tematiche trattate: comunicazione interpersonale base, assertività, teambuilding, teamwork, motivazione, leadership, delega, gestione dei conflitti, negoziazione, presentazione in pubblico, comunicazione scritta, gestione del tempo e degli obiettivi • Alcuni clienti: SNAM, Banca Popolare di Bergamo, PPG Industries ➤ Progetti di formazione formatori <ul style="list-style-type: none"> • Tematiche trattate: comunicazione interpersonale base, assertività, teambuilding, progettazione, metodologie didattiche, gestione delle dinamiche d'aula, presentazione in pubblico, sistemi di valutazione • Alcuni clienti: Ministero dell'Interno-Vigili del fuoco ➤ Progetti di formazione finanziata <ul style="list-style-type: none"> • Alcuni clienti: "Now - formazione per la promozione dell'imprenditorialità femminile": direttore del corso; "Esperto in risorse umane": progettazione, coordinamento e docenza in alcuni moduli

<ul style="list-style-type: none"> • Date (da – a) • Nome e indirizzo del datore di lavoro • Tipo di azienda o settore • Tipo di impiego 	<p>Dal 1988 al 1991</p> <p>Ing. C. Olivetti & C. Spa (poi Olivetti Systems & Networks Italia)</p> <p>Società di Informatica</p> <p>Direzione del Personale - Addetta Sviluppo Risorse Umane</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Principali mansioni e responsabilità 	<p>Mansioni e Responsabilità:</p> <ul style="list-style-type: none"> • partecipazione alla definizione del Job System aziendale e dei progetti formativi per lo sviluppo delle competenze di ruolo ad esso correlati • rapporti con la line e con la direzione Formazione per la definizione dei bisogni formativi della divisione • elaborazione delle politiche retributive e dei sistemi di valutazione della prestazione e del potenziale
<ul style="list-style-type: none"> • Date (da – a) • Nome e indirizzo del datore di lavoro • Tipo di azienda o settore • Tipo di impiego 	<p>Dal 1986 al 1987</p> <p>Transpart spa</p> <p>Società commerciale</p> <p>Assistente dell'Amministratore Delegato</p>

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

<ul style="list-style-type: none"> • Date (da – a) • Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione • Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio • Qualifica conseguita • Livello nella classificazione nazionale (se pertinente) 	<p>1987-1988</p> <p>ISDA – Istituto Superiore direzione Aziendale - Roma</p> <p>Formazione Formatori: tecniche di analisi dei bisogni, progettazione, metodologie didattiche, gestione d'aula, metodi di valutazione della formazione.</p> <p>Nozioni di materie legate alla gestione d'impresa (Organizzazione, Marketing, Risorse Umane, Amministrazione & Finanza, Comunicazione)</p> <p>Master in formazione formatori</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Date (da – a) • Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione • Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio • Qualifica conseguita • Livello nella classificazione nazionale (se pertinente) 	<p>1986</p> <p>Università degli Studi di Milano</p> <p>Laurea in Filosofia</p>

CAPACITÀ E COMPETENZE PERSONALI

MADRELINGUA	Italiana
-------------	----------

ALTRE LINGUA

- Capacità di lettura
- Capacità di scrittura
- Capacità di espressione orale

INGLESE

buono
buono
buono

FRANCESE – CERTIFICAZIONE DELF LIVELLO B1

- Capacità di lettura
- Capacità di scrittura
- Capacità di espressione orale

buono
buono
buono

CAPACITÀ E COMPETENZE RELAZIONALI

Vivere e lavorare con altre persone, in ambiente multiculturale, occupando posti in cui la comunicazione è importante e in situazioni in cui è essenziale lavorare in squadra (ad es. cultura e sport), ecc.

Capacità di presentazione in pubblico e di comunicazione interpersonale, con particolare riferimento a colloqui individuali e riunioni.

Capacità di gestione delle dinamiche d'aula acquisite nell'attività di selezione, di formazione, di contatti con i clienti

Capacità di scrittura professionale di molteplici tipi di documenti

CAPACITÀ E COMPETENZE ORGANIZZATIVE

Ad es. coordinamento e amministrazione di persone, progetti, bilanci; sul posto di lavoro, in attività di volontariato (ad es. cultura e sport), a casa, ecc.

Capacità di organizzare e valutare team di lavoro, anche a distanza, acquisite nelle attività di project management.

Gestione di collaboratori

Progettazione di percorsi formativi a partire dalle esigenze specifiche del cliente

CAPACITÀ E COMPETENZE TECNICHE

Con computer, attrezzature specifiche, macchinari, ecc.

Conoscenza elevata di Word, Excel, Powerpoint, Internet e posta elettronica

PATENTE O PATENTI

B

ULTERIORI INFORMAZIONI

Relazioni a Convegni

- “Valore alla voce dei clienti: Skills per un Call center eccellente” – Somedia – 1999
- “Formare operatori di successo: lo start-up del Call center Infostrada” – Computer Telephony – 1999
- “Crisis Media Training: Integrazione di metodologie per la formazione Esso” – Istituto Internazionale di Ricerca - 2004

La sottoscritta, ai sensi dell'art. 46 DPR 28.12.2000 n. 445, dichiara veritiero tutto ciò che viene riportato e di essere consapevole delle responsabilità penali e civili a cui va incontro in caso di dichiarazione mendace, oltre alla conseguente immediata decadenza dei benefici eventualmente acquisiti sulla base della dichiarazione non veritiera. Acconsento al trattamento dei dati personali ai sensi della vigente normativa in materia di privacy, D.L. 30 giugno 2003 n. 196.

Milano, febbraio 2015

