

CURRICULUM VITAE

Aggiornato a Novembre 2024

Informazioni personali

Nome(i) / Cognome(i)

Susanna Gonnella

Esperienza professionale

Date

Da maggio 2010 – *in corso*

Azienda

MyNoiLab S.r.l. – Abilitiamo il cambiamento www.mynoilab.com – Azienda

Posizioni

Certificata ISO 9011/2015 – EA code 35 e 37

Attività

Fondatore, CEO e Professional Certified Coach (PCC)

- **Individual and Team Coach PCC (Professional Certified Coach)** dalla **International Coach Federation (ICF)** – certificato n° 10406921
- **Coach SuccessLimitedNetwork®** – certificato n° 45059464
- **Mentor Coach e Supervisore certificato** Menslab di Giuseppe Meli
- **Trainer di soft skills**, di comunicazione, di competenze per l'applicazione di modelli di servizio di vendita con focus relazionale – **Mystery Coaching®**
- **Assessor per esami di Certificazione Mystery Auditor** per ACCREDIA
- **Trainer - Mystery Auditor Coordinatore** certificato Aicq SICEV (n° 002)
- **Ricercatore di Mercato** con esperienza internazionale

L'Azienda è certificata ISO 9001:2015 per la progettazione ed erogazione di servizi di: consulenza strategica per lo sviluppo organizzativo, coaching individuale e di gruppo, formazione sulle competenze relazionali, audit in incognito. Nel luglio 2010 si è aggiudicata il bando FIMSER (Fondo per l'Innovazione e l'imprenditorialità dei servizi alle Imprese) della Regione Lombardia con il progetto "Il Mystery Coaching®: un approccio integrato al servizio di imprese e persone".

Date

Da dicembre 2015 *ad oggi*

Azienda

Associazione Mystery Auditing Italia - www.mysteryauditingitalia.org

Lavoro o posizione ricoperti

Socio Fondatore, Presidente fino a dicembre 2022

Da gennaio 2023 Responsabili Relazioni Istituzionali

Trainer della norma UNI 11312 sul processo del Mystery Auditing e i requisiti di competenze delle figure professionali coinvolte

Da gennaio 2023 *in corso*

AICQ SICEV

Referente di Schema Mystery Audit UNI 11312

Esaminatrice per la certificazione e l'accesso al Registro Professionale dei Mystery Auditor e Progettisti di Audit in incognito

Da novembre 2015 *ad oggi*

UNI – Ente Italiano Unificazione Nazionale www.uni.com

- **Coordinatrice UNI/CT 016/GL 37 "Audit"**
- **Fino a Gennaio 2023 - Relatrice della norma UNI 11312-1:2017** "Qualità nei servizi - Audit in incognito (mystery audit) - Parte 1: **Requisiti e linee guida del processo**" e **UNI 11312-2** (in fase di elaborazione) "Qualità nei servizi - Audit in incognito (mystery audit) - Parte 2: **Requisiti di conoscenze, abilità, autonomia e responsabilità delle figure professionali operanti nel processo di audit in incognito** (Progettista, Coordinatore, Mystery auditor)"
- **Membro del GL 40 "Qualità nei servizi"**

Da gennaio 2015, *in corso* - **Consigliere Comitato Direttivo ASSEPRIM, Associazione Nazionale Servizi Professionali di Confcommercio Settore Risorse Umane**

Da ottobre 2017 *ad oggi* - **Rappresentante Confcommercio presso le Commissioni UNI/CT 016 "Gestione per la qualità e metodi statistici"** presso UNI Ente Italiano Unificazione Nazionale

Date

Azienda

Lavoro o posizione ricoperti

Principali attività e responsabilità

Principali attività e responsabilità dal 2008 ad oggi

Da luglio 2013 a gennaio 2018

Areté – rete di imprese

Partner e socio fondatore

- Progettazione e consulenza di attività di rete
- Affiancamento degli imprenditori in rete con tecniche di coaching individuale e di gruppo sia in fase costitutiva che per reti già avviate

Executive and Corporate Coach certificata PCC (Professional Certified Coach)

dalla International Coach Federation (ICF) certificato n° 10406921 - progetta ed eroga attività di:

- **Coaching Individuale** per Dirigenti, Manager, Responsabili di gruppi di lavoro/di progetto, Politici, Impiegati, etc.
- **Group Coaching e Team Coaching** per Associazioni No Profit, Associazioni di Categoria, Reti di vendita, Dipartimenti aziendali, etc.
- **Group Coaching sui dati delle Ricerche Mystery** a tutti i livelli organizzativi delle reti di vendita (da gruppi di venditori al top management) per la lettura, l'interpretazione e la restituzione dei risultati di ricerca

Certificazione sui tool dell'Intelligenza Emotiva (EIP) da JCA Global, della Gestione dei conflitti (C.D.P.) dal Center for Conflict Dynamic Profile, dell'Entrepreneurial Mindset Profile (E.M.P.) e R@W Resilience at work dall'Eckerd College.

All'attivo oltre 2.500 ore di coaching individuale con Imprenditori, Dirigenti, Manager e più di 200 giornate d'aula negli ultimi 3 anni di Team e Group Coaching.

Consulenza in materia di:

- **Protocolli per Codificare Marchi di Qualità**
- **Certificazione di Marchi di Qualità attraverso il Monitoraggio Incognito**
- **Stesura di Procedure e Processi di Change Management**

Attività svolta per Associazioni, in particolare sul settore Ricettivo con il Progetto YES! Promosso dalla Camera di Commercio di Torino e sul Turismo Lento con Progetti Pilota per Associazione Mystery Auditing Italia.

Trainer di percorsi di coaching e comunicazione focalizzati sull'allenamento delle soft skill per l'arricchimento personale, l'aggiornamento professionale e a completamento dei percorsi di coaching individuale o di gruppo.

- Formazione sull'applicazione di modelli/standard di servizio
- Formazione sui soft skills legati alla relazione con il cliente e alla vendita
- Formazione sulla comunicazione e la relazione efficace (*elementi di comunicazione verbale, non verbale, paraverbale, capacità di fare squadra/gruppo, capacità di leggere i contesti e descriverli in modo oggettivo, capacità di cambiare prospettiva, capacità di fare sintesi, capacità di gestire il conflitto in situazione di stress*)

Trainer, Assessor, Mystery Auditor Coordinatore certificato Aicq SICEV (n° 002) e TÜV Italia, è docente della metodologia per conto di Enti e Aziende private.

- Progetta ed eroga attività di Formazione sulla metodologia Mystery volti all'aggiornamento professionale dei propri collaboratori. *Negli ultimi 10 anni ha realizzato più di 500 ore di formazione alla rete nazionale di rilevatori.*
- Docente al Corsi di Qualificazione Professionale per Mystery Auditor –

Mystery Coaching® - secondo la UNI 11312 (400 ore d'aula tra il 2011 e il 2019)

- Esaminatore Nazionale agli esami l'iscrizione all'albo professionale dei Mystery Auditor, per conto di AICQ SICEV (36 ore tra il 2010 e il 2015)

All'attivo più di 2.000 ore di formazione d'aula tra: Seminari, Workshop, Pillole formative sulle soft skill, Corsi di aggiornamento per il team Mystery e Corsi di qualificazione per Mystery Auditor.

Ricercatrice di Mercato, da oltre 20 anni sviluppa, commercializza e coordina progetti a carattere nazionale e internazionale di Mystery Client/Shopping/Guest in diversi settori, tra cui food&beverage, lusso, hotellerie, trasporti e servizi al cittadino. Seleziona, forma e coordina Mystery Auditor professionisti. *Dispone di una rete a copertura nazionale con più di 300 rilevatori.*

Date	Dal gennaio 2008 al maggio 2010
Lavoro o posizione ricoperti	Consulente/Libera professionista
Principali attività e responsabilità	Mystery Auditor – Trainer e Coordinatore Certificato AICQ SICEV (n° 002): <ul style="list-style-type: none">- N.12 Mystery Guest eseguiti personalmente (2010-2011) per conto della CCIIA Piemonte e AICQ Piemontese, nell'ambito del "Progetto YES! Hotellerie"- Mystery Learner (auditor in incognito in aula di formazione) per l'accreditamento del corso base e avanzato di TÜV Italia Consulente di Marketing e accounting commerciale <ul style="list-style-type: none">- Progettazione, coordinamento e realizzazione di ricerche di mercato e attività di mystery audit nazionali e internazionali finalizzate alla formazione e al coaching; <i>Ha progettato e realizzato quattro studi di Mystery Audit in ambito automotive, retail e hotellerie per complessivi 1314 casi, di cui 119 realizzati personalmente</i> Executive and Corporate Coach (ACC) <ul style="list-style-type: none">- Erogazione life/executive coaching anche in ambiti differenti dal Mystery Audit (settori no profit, automotive e nel retail), come Coach professionista Docente ai corsi di qualificazione base per Mystery Auditor, per conto di AICQ Piemontese (per un totale di 136 ore di docenza tra il 2009 e il 2011)
Data	Dal 1996 al 2007
Lavoro o posizione ricoperti	Automotive Research Production Manager (contratto a tempo indeterminato, livello quadro)
Nome datore di lavoro	TNS INFRATEST S.p.A. (ex ABACUS, NFO, INFRATEST), Milano
Tipo di attività o settore	International Market Research
Principali attività e responsabilità	<ul style="list-style-type: none">- Coordinamento dell'Automotive Business Unit- Definizione delle strategie e azioni commerciali dell'Automotive B.U.- Progettazione, implementazione e promozione della metodologia Mystery shopping / repairing / calling tramite monitoraggio delle reti di vendita e/o assistenza con metodo quali /quantitativo su basi continuative; favorendo <i>l'incremento vendite nell'area Mystery del 35% rispetto all'anno precedente (2006)</i>- Elaborazione e coordinamento di ricerche quantitative e studi multi-client internazionali e consulenza sulle aree di ottimizzazione- Interfaccia proattiva al cliente attraverso l'elaborazione di offerte e il controllo

Date Dal 1992 al 1995
 Lavoro o posizione ricoperti **Consulente/Libera professionista Market Research & Sales Consultant**
 Nome datore di lavoro **IT, Editoriale**
 Tipo di attività o settore Automotive
 Principali attività e responsabilità

- Collaborazione con le più importanti aziende del settore automobilistico su studi finalizzati al monitoraggio delle attività promozionali e per la progettazione e coordinamento di *CAR CLINICS* (test valutazione prototipi auto)
- Regolazione e organizzazione di Database Informatori Scientifici
- Coordinamento fieldwork per proiezioni elettorali con sistema maggioritario
- Svolgimento di indagini quali/quantitative (interviste telefoniche e personali)

Fondatrice del Promocar Study in Italia. Il primo monitoraggio continuativo delle attività promozionali nel settore automobilistico italiano collegato ad un'attività di mystery client di circa 2000 mystery annui

Date Dal 1990 al 1991
 Nome datore di lavoro **Concordia Informatica S.r.l., Milano**
 Tipo di attività o settore Azienda di progettazione software
 Lavoro o posizione ricoperti **Marketing & Sales Manager** (contratto a tempo indeterminato, livello quadro)
 Principali attività e responsabilità

- Definizione strategica aziendale
- Direzione delle campagne pubblicitarie per aziende di rilevanza nazionale;
- Realizzazione e gestione di: Customer Care Service, campagne di direct mailing e telemarketing per il consolidamento della rete di vendita.

Ha creato, coordinato e supervisionato il dipartimento Supporto Clienti

Date Dal 1986 al 1989
 Lavoro o posizione ricoperti **EDP & Coding Manager**
 Nome datore di lavoro **Rimarko S.r.l., Milano**
 Tipo di attività o settore Market Research
 Principali attività e responsabilità

Informatizzazione dei vari dipartimenti aziendali attraverso la creazione del reparto EDP e codifica e della formazione del personale addetto

Date Dal 1981 al 1986
 Lavoro o posizione ricoperti **Statistics Operator**
 Nome del datore di lavoro **Erredi S.r.l., Milano**
 Tipo di attività o settore Centro di calcolo statistico per ricerche di mercato

Istruzione e formazione COACHING

Date Dicembre 2020
 Nome del corso e del docente **Certificazione all'uso del tool R@W (Resilience at work) – European Institute for Workplace Dynamics**

Descrizione Corso di accreditamento per l'erogazione dei questionari sulla Resilienza al lavoro erogata da Decathlon Consulting srl

Date Febbraio - Maggio 2020
 Nome del corso e del docente **I SEE You / I SEE Yourself – modello PhotoCoaching Davide Tambone**

Descrizione	Corso di formazione sull'utilizzo della fotografia all'interno del processo di coaching individuale e di gruppo.
Date	9-13 settembre 2019
Nome del corso e del docente	LeGaCY Coaching Education Retreat SUN: Success Unlimited Network®
Descrizione	ACTP Success Unlimited Network® Coach Training and Certification program – Coaching Practice
Date	Novembre 2019
Nome del corso e del docente	Certificazione all'uso degli EMP tools (Mindset Imprenditoriale) - European Institute for Workplace Dynamics
Descrizione	Corso di accreditamento per l'erogazione dei questionari sull'Entrepreneurial Mindset Profile erogata da Decathlon Consulting srl
Date	Dal 20 aprile al 6 luglio 2017
Nome del corso e del docente	Diploma in Mentor Coaching e Supervision
Descrizione	Programma di formazione e certificazione per coach sistemico evolutivo ACTP (Accredited Coaching Training Program) da ICF ed erogato da Menslab
Date	Marzo 2016
Nome del corso e del docente	Certificazione all'uso dei CDP tools (Conflict Dynamic Profile) - – European Institute for Workplace Dynamics
Descrizione	Corso di accreditamento per l'erogazione dei questionari sulla Gestione del Conflitto erogata da Decathlon Consulting srl
Date	Settembre - dicembre 2014
Nome del corso e del docente	Certificazione all'uso dei JCA tools (Intelligenza Emotiva)
Descrizione	Corso di accreditamento per l'erogazione dei questionari sull'Intelligenza Emotiva JCA erogata da Valore Formazione srl
Date	Luglio 2014
Nome del corso e del docente	Scuola estiva SUN "Sintetizzare per espandere" - Cagliari
Descrizione	Strumenti e principi del Success Coaching®
Date	Febbraio 2014
Titolo della qualifica rilasciata	Diploma di Team Coaching
	corso tenuto da Giuseppe Meli – Mens lab School e accreditato ACTP (Accredited Coaching Training Program) dall'International Coach Federation
Descrizione	Formazione per Team coach volta a perfezionare l'utilizzo di strumenti, tecniche e modalità di lavoro durante un Team Coaching
Date	2010 - 2013
Nome del corso e del docente	Diploma "Certified Success Coach" (C.S.C.) SUN Coach Training
Descrizione	125 ore di formazione, corso accreditato ACTP dall'International Coach Federation e tenuto da Giuseppe Meli – SUN Sun Unlimited Network, con programma di mentoring su clienti attivi (40 ore)
Date	2008
Titolo della qualifica rilasciata	Diploma Professional Coaching Mastery
Nome dell'organizzazione	Coachlab

Date	2008
Titolo della qualifica rilasciata	Diploma di Professional Coach Neurolinguista
Nome dell'organizzazione	INCOACH Academy
Date	2007
Titolo della qualifica rilasciata	Diploma Motivation Sales Coaching
Nome dell'organizzazione	ISIS TRAINING - Relatore Roberto Ferrario
Date	Agosto 2011
Nome del corso e del docente	Corso di Allenamento della mente tenuto da Alberto Pagliarino , Docente presso il Master di Teatro Sociale e di Comunità (Università di Torino).
Descrizione	Training sullo sviluppo di competenze e capacità nell'ambito del lavoro di gruppo (gestione del ruolo – empatia – sviluppo di soluzioni creative), della gestione degli imprevisti e della consapevolezza individuale di corpo-spazio-tempo.
Date	Marzo 2011
Corso	Corso di Mappe Mentali tenuto dal Corporate & Executive Coach, esperto in Leadership e Team Building Davide Tambone , trainer di ICF Italia.
Descrizione	Workshop sull'utilizzo delle mappe mentali come strumento per l'organizzazione delle idee
Istruzione e formazione	
MYSTERY CLIENT	
Date	Maggio 2021
Nome del corso e del docente	Certificazione Mystery Guest riconosciuto dall'Institute of Hospitality tenuto da Hospite, the Italian Hospitality Academy
Descrizione	Corso di specializzazione sulla metodologia nel settore ospitalità
Date	Giugno 2013
Nome del corso e del docente	Certificazione ADAM (Accessibility for Disabilities Assessment Model) tenuto da Paolo Maria Vissani ed erogato da QCertificazioni
Descrizione	Certificazione in qualità di Valutatore e Consulente sul modello
Date	Luglio 2012
Nome del corso e del docente	Certificazione HACCP Mystery Coaching®
Descrizione	Corso di formazione in materia di igiene e sicurezza degli alimenti (U.F. 1-2-3), Applicazioni/integrazioni della metodologia Mystery Coaching® ai principi del sistema HACCP
Date	2009
Titolo della qualifica rilasciata	Qualificazione professionale per Mystery Auditor Corso Base secondo la UNI/TS 11312
Nome dell'organizzazione	TUV Italia Ente indipendente di certificazione ed ispezione che offre servizi di certificazione in ambito qualità secondo ISO 9001
Livello nazionale/internazionale	1° livello
Date	2009
Titolo della qualifica rilasciata	Qualificazione professionale per Mystery Auditor Corso Avanzato secondo la UNI/TS 11312

Nome dell'organizzazione	TUV Italia Ente indipendente di certificazione ed ispezione che offre servizi di certificazione in ambito qualità secondo ISO 9001
Livello nazionale/internazionale	2 livello
Date	2009
Titolo della qualifica rilasciata	Valutatore d'impres alberghiere "Mystery Client"
Nome dell'organizzazione	AICQ Piemontese

**Istruzione e formazione
GENERALE**

Date	1992
Titolo della qualifica rilasciata	Operatore turistico-ambientale
Nome dell'organizzazione	Regione Lombardia
Date	1981-1983
Titolo della qualifica rilasciata	Frequentato come studente lavoratore
Principali competenze professionali acquisite	Corso di laurea in Scienze Politiche a indirizzo sociologico <i>Laurea non conseguita</i>
Nome dell'organizzazione	Università degli Studi di Milano
Date	1974 - 1979
Titolo della qualifica rilasciata	Perito per il turismo
Nome dell'organizzazione	Istituto Tecnico per il Turismo, Milano
Livello nella classificazione nazionale o internazionale	Diploma – voto conseguito 54/60

ALTRE ESPERIENZE FORMATIVE

- **TNS - Automotive International Conference** Hotel Sidi Saler, Valencia 2007
- **Centro Studi Sindacali - Tecniche di Negoziazione**, relatrice A. Valente 2006
- **High Consulting - Programmazione Neuro Linguistica**, Relatore Giorgio Polver 2006
- **Scuola Sup. Commercio - Il Role Play nelle Attività di Vendita**, Relatore R. Bompiedi 2005
- **Centro EUREKA - Memoria e Lettura Veloce**, Relatore G. Polver 2005
- **Teatri Possibili - Public Speaking**, Relatore G. Catullo 2004 -2005
- **Scuola Sup. Commercio - La Comunicazione al Servizio del Cliente**, Relatore A. Vigoni 2003

CAPACITÀ LINGUISTICHE

Madrelingua **Italiano**

Altra(e) lingua(e)

Autovalutazione
Livello europeo (*)

Inglese

Francese

Spagnolo

Tedesco

Comprensione		Parlato		Scritto
Ascolto	Lettura	Interazione orale	Produzione orale	
upper intermediate				
base	base	base	base	base
conversazionale	conversazionale	conversazionale	conversazionale	conversazionale
conversazionale	conversazionale	conversazionale	conversazionale	conversazionale

Esperienze presso ASSOCIAZIONI/ISTITUZIONI	
Date	Da maggio 2015 a ottobre 2015
Associazione	Banca Etica per Fondazione Triulza
Principali attività/responsabilità	Guida specializzata per EXPO2015
Date	Da gennaio 2013 a gennaio 2014
Associazione	ICF (International Coach Federation) Italia
Principali attività/responsabilità	Responsabile Relazioni Istituzionali
Date	Da gennaio 2013 a gennaio 2014
Tavolo di lavoro	Comitato ICF per la Legge 4
PUBBLICAZIONI	<ul style="list-style-type: none"> - luglio 2024 Mystery Auditing come porta dell'innovazione – articolo su Rivista QUALITA' - novembre 2021 Scoperte nel viaggio di applicazione dell'audit in incognito. Il Mystery Learning nel campo della Formazione cogente – articolo su QUALITA' - giugno 2021 – Postfazione nel Libro Professione Mystery Guest di Nicola Bolzan, Michele Prete edito da Einaudi - maggio 2019 La Mentalità Imprenditoriale per lo Sviluppo Organizzativo - marzo 2018 Modelli/Standard di Servizio - ottobre 2017: #ilfisicoconta: il ruolo del punto vendita nell'esperienza di consumo - aprile 2017: Quando un team funziona: relazione, gestione del conflitto e vera leadership - marzo 2017: Il coaching per allenare le nuove competenze "liquide" di Manager e Dirigenti - marzo 2017: Back to basis: ABC della comunicazione, efficacia delle mail - marzo 2017: Sfide, scenari, strategie del retail: "no emotions, no sales" - febbraio 2017: Sondaggi, indagini e Mystery Client: quale strumento utilizzare e in quali ambiti? intervista per CMI Magazine - maggio 2016: "KPI per misurare la soddisfazione del cliente" intervista per CMI Magazine - aprile 2015: "Nutrire la mente: il coaching durante expo" intervista all'interno dell'articolo pubblicato su L'Impresa del gruppo Sole24ore - giugno 2014: "Misurare per Allenare" articolo su Knowledge Workers, inserto Sole24ore - luglio 2013: "dal Mystery Guest al Mystery Coaching" articolo su HotelNews.it - ottobre 2012: "Mystery Auditor: una professione per coach" articolo di Marina Fabiano - luglio 2012: "Professione Mystery Auditor, gli esperti della relazione in incognito" - Rivista Qualità Edita AICQ - luglio 2010: "Vita da Mystery Auditor" - Rivista Qualità Edita AICQ - maggio 2010: Intervista a Susanna Gonnella - Connecting Managers Magazine - gennaio 2009: "Il coaching per il settore dell'automotive, ecco una nuova strada per creare valore" – Rivista Interautonews

EVENTI

- **Come si misura davvero l'agire sostenibile? Combinazione di metodi di audit e metodologie integrate.** Relatore Evento AICQ Nazionale – Settimana europea della Qualità, Novembre 2021
- **La Formula del Successo: Top Performer si diventa** Evento organizzato in Asseprim Confcommercio, Novembre 2019
- **Customer experience: promessa o scommessa?** Workshop "Hospitality & Customer Experience" organizzato da CMI Magazine, Febbraio 2018
- **Qualificare, formare, associare: percorso per normare una professione** Intervento all'Home Staging Festival, Settembre 2017
- Seminario di promozione del prodotto culturale "**Il Leader Coach**" Novembre 2015
- **Fà la Cosa Giusta**, Febbraio 2015, partecipazione con stand presso la fiera
- Sponsorship Spettacolo teatrale "**Pop Economix Live Show**" Novembre 2014
- MSPA (Mystery Shopping Provider Association) Conference, Atene, Maggio 2014: "**Coaching experience for the Mystery Shopping Market**"
- Coaching Expo 2013 "**Il manager coach: contraddizione o evoluzione della specie?**" Roma, Tempio di Adriano, evento organizzato da ICF Italia
- Coaching Expo 2013 "**L'esperienza del progetto Mystery Coaching® in Rinascente**"
- Onda Verde – Centro Don Orione a Montebello, 2013, in rappresentanza di ICF con un **intervento sullo sviluppo personale e il coaching per il cambiamento.**
- Seminario di chiusura del Progetto Gjusti – Green Days Bicocca a Milano, 2011, con **intervento sull'attività di Group Coaching con i ragazzi delle suole aderenti al progetto**
- Seminario Territoriale del Progetto Gjusti a Stradella (PV), 2011, coordinamento e moderazione con intervento sull'esperienza di **Facilitazione per la costruzione di una rete territoriale**
- Congresso SIACEN (Congresso Nazionale su Sistemi di Gestione, Accreditamenti, Certificazioni, Notifiche) a Milano e Roma, 2011, **L'Audit in Incognito a supporto del modello di Servizio. Un'esperienza nel Settore Retail.**
- Manager In Forma, Milano, 2010, "**Il Mystery Audit: una leva per lo sviluppo organizzativo**".

ALTRE ABILITÀ E COMPETENZE

Capacità e competenze **sociali**

*L'attività esercitata in qualità di Imprenditore, Auditor, Formatore e Coach presso Aziende multinazionali e piccole e medie imprese padronali, insieme al lavoro svolto presso Enti e Organizzazioni no-profit, prevede un costante allenamento alla **capacità di leggere i contesti e abilità relazionali per poter proporre soluzioni pertinenti, concrete e personalizzate.***

Capacità e competenze **tecnico/specialistiche**

*Competenze **commerciali, di marketing, di budgeting, pianificazione, organizzazione e rendicontazione** maturate anche in ambito internazionale
Competenze **imprenditoriali, di leadership e di gestione delle risorse umane,**
Competenze di **Formazione** sulla **comunicazione** e le **abilità relazionali**
Competenze di **Coaching** a livello **Individuale, Team Coaching e Group Coaching***

Hobby e passioni

Appassionata di viaggi, di storia e cinema, interessata alle attività volte al sociale, all'ambiente e all'ecologia.

Il sottoscritto è a conoscenza che, ai sensi dell'art. art. 76 del DPR 445/2000, le dichiarazioni mendaci, la falsità negli atti e l'uso di atti falsi sono puniti ai sensi del codice penale e delle leggi speciali.

Inoltre, il sottoscritto autorizza al trattamento dei dati personali, secondo quanto previsto dalla Legge 196/03 e dal GDPR EU 2016/679.

Firma

