

## **CURRICULUM VITAE**

Nome **Michela Gazzano**  
Luogo e data di nascita  
Abitazione  
Recapiti telefonici  
e-mail

## **ESPERIENZE PROFESSIONALI**

---

**Dal 2007**

### **Consulente e formatore in area Risorse umane, Comunicazione interpersonale e d'impresa**

Tra le varie collaborazioni attuali, si segnalano:

- **Consulente faculty Self@learning srl**
- MIP – Business School del Politecnico di Milano (modulo nell'Executive Master in Business Administration, corsi aziendali e interaziendali)
- Quadrifor, istituto bilaterale per lo sviluppo della formazione dei quadri del terziario
- collaborazione con società di consulenza e formazione per corsi interaziendali e aziendali e rapporto diretto con alcune aziende clienti. Progetti realizzati per Bormioli Rocco, Brelil, Brescia Mobilità, Campari, CARIFE Cassa di risparmio di Ferrara, Call & Call, Comune di Milano, Engineering Ingegneria Informatica, Invatec, Kellogg Italia, MSC Costa Crociere, MSC Gruppo Armani, SAS Institute Italia, Telecom Italia, Terry Store-Age.

**2000 - 2007**

### **Business Press spa - Agenzia di comunicazione**

Direttore Risorse umane e responsabile Divisione Formazione e Comunicazione Interna

*Mansioni e Responsabilità:*

Direttore Risorse Umane:

- Responsabile selezione, formazione, gestione, sviluppo, comunicazione interna per il personale di Business Press
- Alcuni significativi progetti gestiti:
  - definizione e gestione processi di base della funzione
  - analisi e revisione processi interni, ristrutturazione aziendale con gestione di uscite incentivate e di trattativa sindacale per procedura di mobilità in licenziamento collettivo
  - definizione di un sistema di valutazione per competenze (descrizione core competence di ruolo, valutazione livelli attuali delle persone, assegnazione obiettivi di sviluppo, valutazione raggiungimento, definizione sistema premiante e di incentivi-benefits, definizione esigenze formative)
  - indagini di clima e progetti di miglioramento associati

Responsabile Divisione Formazione e Comunicazione Interna

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

*Dipendenza gerarchica:* Presidente

Risorse coordinate: 1

## 1991 - 2000

### **Elea spa – Formazione e consulenza**

1993 - 2000 - Consulente capo progetto nell'area "Risorse Umane e Comunicazione"

1991 - 1993 - Responsabile dei progetti di formazione manageriale dell'area Comunicazione e Comportamento Organizzativo

*Mansioni e Responsabilità:*

- 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. Gestione dell'intero processo formativo (raccolta delle esigenze, progettazione, docenza, coordinamento docenti esterni, valutazione dei risultati).
- Responsabile dell'offerta per il mercato Call Center.
- Responsabile dell'ampliamento del mercato.

*Dipendenza gerarchica:* Responsabile di Divisione

*Risorse coordinate:* 1 interna, una ventina di collaboratori esterni

## 1988 - 1991

### **Ing. C. Olivetti & C. Spa (poi Olivetti Systems & Networks Italia)**

Addetta Sviluppo Risorse Umane - Direzione del Personale

*Mansioni e Responsabilità:*

- 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

*Dipendenza gerarchica:* Responsabile Sviluppo del personale

## 1986 – 1987

### **Transport spa – società commerciale**

Assistente dell'Amministratore Delegato

## **PROFILO DELLE COMPETENZE NELL'AREA FORMAZIONE E CONSULENZA**

- Esperta in progettazione, organizzazione e gestione di programmi di formazione manageriale. Docente nell'area tematica dello Sviluppo delle Risorse Umane con particolare riferimento alle tematiche legate allo sviluppo personale, allo sviluppo manageriale e alle competenze tecniche degli addetti alla funzione risorse umane.
- Esperta nella formazione formatori.
- Docente nell'area tematica della comunicazione d'impresa, media relations, marketing communication, comunicazione interna.
- Project leader in progetti di consulenza per assessment e valutazione delle competenze, definizione di un sistema di valutazione e di incentivazione, progetti di comunicazione interna, analisi di clima, preparazione dei contenuti e delle presentazioni per kick off ed eventi dedicati a dipendenti e clienti.

### **Tematiche**

#### **Sviluppo personale**

- orientamento al cliente
- comunicazione interpersonale base
- assertività e negoziazione
- comunicazione per il personale di front-line
- comunicare per vendere
- presentare in pubblico
- comunicazione telefonica

- gestione di un'intervista
- competenze relazionali per operatori di call center ed help desk
- comunicazione scritta (e-mail, documenti tecnici e commerciali, presentazioni in PowerPoint, siti web)
- gestione tempo e obiettivi
- problem solving creativo

#### **Sviluppo manageriale**

- teamwork e teambuilding
- strumenti di gestione dei collaboratori
- motivazione
- leadership
- delega
- gestione dei conflitti
- negoziazione

#### **Risorse umane**

- tecniche di ricerca e selezione
- formazione formatori
- definire un sistema di valutazione per competenze

### ***STUDI COMPIUTI***

---

1987-1988	Master in formazione formatori - ISDA – Istituto Superiore direzione Aziendale - Roma
1986	Laurea in filosofia - Università degli studi di Milano

### ***CONOSCENZE INFORMATICHE***

---

Uso quotidiano dei principali programmi di Office, browser, posta elettronica, Lotus notes

### ***LINGUE CONOSCIUTE***

---

Inglese buono. Francese discreto, certificazione DELF livello B1 intermedio

*Autorizzo il trattamento dei dati personali ai sensi della L.196/2003*