

Curriculum Vitae di Roberta Terenziani



DATI PERSONALI

Nata a Reggio Emilia il 03.05.1969
Residente a Reggio Emilia, via Fosse Ardeatine, 4
Telefono: casa 0522 333851 – cellulare 347 9420720
E-mail: robertaterenziani0305@gmail.com
Stato civile: coniugata, 1 figlio

ESPERIENZA PROFESSIONALE

- Da 11.2014 Ufficio commerciale estero: mansioni di segreteria di Direzione – Business development – Customer care
Presso FIS Ingranaggi S.r.l., via Erio Benassi, 10, Reggio Emilia – settore meccanico
- Segreteria di Direzione (organizzazione meeting, elaborazione e traduzione testi per il sito e per presentazioni aziendali, cataloghi, corrispondenza)
 - Business development (contatto *prospects*, elaborazione offerte personalizzate, organizzazione di fiere di settore)
 - Customer service (inserimento ordini, organizzazione spedizioni, interfaccia fra cliente e ufficio tecnico)
 - Elaborazione e analisi delle statistiche di vendita
- Da 02.2015 a 05.2015 Partecipazione alla stesura del progetto Europeo LINK-UP Local Internships NetworKing for Universal Perspectives all'interno della KA2 "Cooperation for innovation and the exchange of good practices – Strategic partnerships for youth" del programma Erasmus plus.
Presso Fondazione MondInsieme, via Marzabotto, 3, Reggio Emilia – settore servizi educativi (<https://it-it.facebook.com/Mondinsieme/>).
- Da 11.2014 Collaborazioni saltuarie in qualità di interprete
Presso Reggio Children S.r.l., via Bligny, 1/A, Reggio Emilia – settore servizi educativi (<http://www.reggiochildren.it/category/news/>)
- Da 08.2012 – a 08.2014 Ufficio commerciale estero: Customer care – Business development
Presso HYDROBLOCK S.r.l., via Ing. Enzo Ferrari, 1, Reggio Emilia – settore meccanico
- Coordinamento delle attività relative alla partecipazione a fiere all'estero
 - Attività di marketing e sviluppo mercati esteri
 - Gestione e traduzione dei contratti di distribuzione
 - Traduzione dei testi da riportare sul sito web
 - Attività di customer service, gestione dei clienti stranieri in autonomia
 - Controllo e sollecito dei pagamenti dei clienti esteri

- Da 09.2002 – a 08.2012 Ufficio commerciale estero: Customer care – Business development
Presso ICR S.p.A., via M. Gasparini, 7 , Reggio Emilia www.icrsprint.it – settore chimico
- Organizzazione visite clienti stranieri (richiesta visti, prenotazione voli e alberghi, organizzazione e accompagnamento dei clienti nel loro tempo libero)
 - Partecipazione a diverse attività legate alla organizzazione delle fiere all'estero cui prendevo parte
 - Attività di coordinamento e supporto nello sviluppo di nuovi mercati
 - Responsabilità del coordinamento dei training tecnici di tutti i clienti stranieri e Italiani presso il centro tecnico di Reggio Emilia
 - Attività ordinarie e straordinarie di customer service e back office
 - Gestione reclami
 - Responsabilità delle pratiche di brevetti e registrazione marchi
 - Controllo periodico delle vendite clienti estero tramite elaborazioni statistiche
 - Redazione contratti e condizioni di vendita
- Da 09.1999 – a 09.2002 Ufficio commerciale estero: Customer care – Business development
Presso F.Ili FERRARI S.p.A., via Pasubio, 3, Boretto, RE, www.fliferrari.com – settore meccanico
- Organizzazione e partecipazione di viaggi di affari per la riapertura dei mercati dell'Estremo Oriente
 - Piena responsabilità della organizzazione della fiera BAUMA 2001 di Monaco
 - Governo delle aree europee ed extraeuropee a me affidate
 - Ricerca di nuove opportunità commerciali e contatti su aree non ancora sviluppate
 - Mansioni ordinarie e straordinarie di customer service e back-office
- Da 01.1995 – a 09.1999 Ufficio commerciale estero: Customer care
Presso Ceramiche ATLAS CONCORDE S.p.A. Divisione Keope, Casalgrande (RE) – settore ceramica
- Mansioni ordinarie e straordinarie di customer service / back-office
 - Partecipazione a fiere di settore
- Da 12.1991 – a 01.1995 Maschera
Presso Fondazione I TEATRI di Reggio Emilia, P.zza Martiri del 7 Luglio, Reggio Emilia – settore spettacolo
- Maschera
 - Saltuariamente mansioni di segreteria e traduzione
- ISTRUZIONE E FORMAZIONE**
- Da 11.2014 a 04.2015 Conseguimento del titolo di Master Europrogettazione 2014-2020® presso l'ente accreditato EUROPA CUBE Innovation di Bologna.
- Da 09 a 11.2014 Bilancio delle competenze c/o IFOA di Reggio Emilia.

Da 09 – a 11.10.2014

Partecipazione a seminari formativi

Organizzati da ISCOM E.R., via Tiarini, 22 – 40129 Bologna

- Attività di incoming per agenzie di viaggio: cosa ricercano i mercati stranieri.
- Il tour operator di nicchia.
- Promotional events branding: come vendere se stessi attraverso gli eventi.
- Comunicazione persuasiva orientata alla vendita. Travel agency communication.

I seminari di cui sopra rappresentano crediti formativi per il corso da Direttore Tecnico.

Da 06.1994 – a 01.1995

Master in Management Internazionale

CIS S.cons.r.l., via P.C. Cadoppi, 10, 42124 Reggio Emilia

- Utilizzo delle lingue Inglese e Tedesco approfondendo tematiche economiche e di marketing
- Marketing
- Analisi e sviluppo dei mercati internazionali
- Organizzazione aziendale
- Corso di management internazionale e marketing presso l'Università di Luton (U.K.) nel contesto del Master

04.1994

Laurea in Economia e Commercio – vecchio ordinamento

Università degli studi di Parma – Parma

Indirizzo economico quantitativo con le seguenti specializzazioni:

- Statistica / Demografia
- Marketing
- Lingue Inglese e Tedesca

Votazione: 106/110

07.1988

Diploma di Perito Aziendale e Corrispondente in Lingue Estere

Istituto Tecnico Statale "Città del Tricolore" – Reggio Emilia

Votazione: 57/60

COMPETENZE PERSONALI

Lingue

Inglese	Ottima comprensione (ascolto e lettura) e produzione orale e scritta, con ampio vocabolario commerciale e tecnico.
Tedesco	Buona comprensione (ascolto e lettura) e produzione orale e scritta, con ampio vocabolario commerciale e tecnico.
Arabo	Nozioni di base

Competenze comunicative: telefoniche, informatiche e frontali	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Buone competenze comunicative sia in lingua Italiana che in lingua Inglese e Tedesca acquisite sia nei contesti di scuola superiore e università che in 20 anni di esperienza nel ruolo di customer care. ▪ Da due anni frequento corsi di teatro in lingua Inglese, che mi hanno permesso di sviluppare una buona capacità di gestire efficacemente gruppi di persone e public speaking.
Competenze organizzative e gestionali	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Competenze organizzative e gestionali approfondite grazie alle numerose attività di coordinamento svolte in 20 anni di customer care, in particolare organizzazione di visite all'estero e di visite di clienti principalmente per attività commerciali e di training. ▪ Gestione efficace delle tempistiche di lavoro, ritmi di lavoro nel rispetto delle scadenze. ▪ Conoscenze di organizzazione aziendale (organigramma, ruoli professionali, analisi delle competenze professionali).
Competenze professionali	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Buona padronanza delle lingue straniere sia nel contesto professionale (meeting commerciali, training tecnici, telefonate) che in situazioni legate al tempo libero. ▪ Abilità di organizzare fiere e viaggi all'estero, accoglienza dei clienti stranieri e relativa pianificazione del loro soggiorno (meeting commerciali e tempo libero); preparazione della relativa documentazione ove necessaria (es. lettere di invito, richiesta visti). ▪ Buona abilità di coordinare attività di marketing, anche nell'ottica di apertura e sviluppo di nuovi mercati esteri. ▪ Capacità di gestire attività di Segreteria di Direzione (gestione agenda, organizzazione viaggi, supporto per traduzioni in occasione di meeting commerciali).
Competenze informatiche	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Buona padronanza del sistema operativo Windows XP; pacchetto Office (Word, Excel, Power Point) ▪ Web: reti Internet e applicazioni; posta elettronica: Outlook ▪ Programmi gestionali: Winabacus, DBWin, DBTime
Altre competenze	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tecnica vocale: Workshop di 1 settimana al CIRPS Casole International Renaissance Polyphony School (Casole d'Elsa – Agosto 2012), workshop di 1 settimana al SISCC Sintra International Singing and Conducting Course (Sintra, Portogallo – Luglio 2013)
Patente di guida	B

ULTERIORI INFORMAZIONI

Pubblicazioni	"Dolci, dolcetti e ciambelline" – Antiche Porte Editore, Reggio Emilia
Appartenenza a associazioni	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Per diversi anni sono stata volontaria AVO – Associazione Volontari Ospedalieri ▪ Dal 1997 faccio parte del Coro Polifonico di Reggio Emilia ▪ Dal 09.2012 partecipo ai corsi di teatro in lingua Inglese presso il teatro San Prospero di Reggio Emilia
Dati personali	Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

Reggio Emilia, 08.04.2015