

## 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](mailto: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](http://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](http://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"> <li>▪ 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.</li> <li>▪ 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.</li> </ul>
Competenze organizzative e gestionali	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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.</li> <li>▪ Gestione efficace delle tempistiche di lavoro, ritmi di lavoro nel rispetto delle scadenze.</li> <li>▪ Conoscenze di organizzazione aziendale (organigramma, ruoli professionali, analisi delle competenze professionali).</li> </ul>
Competenze professionali	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Buona padronanza delle lingue straniere sia nel contesto professionale (meeting commerciali, training tecnici, telefonate) che in situazioni legate al tempo libero.</li> <li>▪ 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).</li> <li>▪ Buona abilità di coordinare attività di marketing, anche nell'ottica di apertura e sviluppo di nuovi mercati esteri.</li> <li>▪ Capacità di gestire attività di Segreteria di Direzione (gestione agenda, organizzazione viaggi, supporto per traduzioni in occasione di meeting commerciali).</li> </ul>
Competenze informatiche	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Buona padronanza del sistema operativo Windows XP; pacchetto Office (Word, Excel, Power Point)</li> <li>▪ Web: reti Internet e applicazioni; posta elettronica: Outlook</li> <li>▪ Programmi gestionali: Winabacus, DBWin, DBTime</li> </ul>
Altre competenze	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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)</li> </ul>
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"> <li>▪ Per diversi anni sono stata volontaria AVO – Associazione Volontari Ospedalieri</li> <li>▪ Dal 1997 faccio parte del Coro Polifonico di Reggio Emilia</li> <li>▪ Dal 09.2012 partecipo ai corsi di teatro in lingua Inglese presso il teatro San Prospero di Reggio Emilia</li> </ul>
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