



**Francesca Alotta**

**ISTRUZIONE  
FORMAZIONE**

[2010] **Laurea triennale in Comunicazione Pubblica**  
*Università degli studi di Palermo, Facoltà di Scienze della Formazione*  
Voto: 106/110

**Principali materie studiate/competenze professionali acquisite:**

Diritto pubblico, Diritto dell'informazione, Elem. Diritto Sanitario, Diritto amministrativo e Contabilità di Stato, Organizzazione Aziendale, Sociologia, Sociologia giuridica e dell'amministrazione, Teorie e tecniche della comunicazione pubblica, Teoria e tecniche dei nuovi media, della comunicazione pubblicitaria, della comunicazione di massa, Semiotica, Linguistica italiana, Informatica, Psicologia sociale.

[1994] **Diploma Maturità Classica**  
*Liceo Classico Gonzaga, Palermo*  
Voto: 58/60

[2023] **Design Thinking, Corso Executive**  
*IULM Communication school, Università IULM Milano*

**Principali materie studiate/competenze professionali acquisite:**

Acquisite competenze come esperto nel creative problem solving, come coach in design thinking per la gestione dei processi di cambiamento a livello organizzativo, di strategia e business, in ambito ricerca e sviluppo, per l'innescare di processi creativi per strategie di marketing e comunicazione e come stimolo alla innovazione nelle organizzazioni.

[2022] **Project Management Basic, Corso Executive**  
*Luiss Business School*

**Principali materie studiate/competenze professionali acquisite:**

Cultura e fondamenti metodologici del Project Management: conoscenze di contesto, conoscenze tecniche e metodologiche utilizzate nella gestione di un progetto, conoscenze comportamentali e relazionali.

[2021 -2022] **Formatore della Formazione**  
*Università degli Studi Roma Tre, tramite Ente Forum Nazionale del Terzo Settore*

**Principali materie studiate/competenze professionali acquisite:**

- Personalizzazione degli interventi formativi
- Coordinamento operativo delle attività formative
- Erogazione delle attività didattiche
- Progettazione di interventi per l'occupabilità e l'apprendimento permanente
- Tutoraggio in apprendimento
- Valutazione degli apprendimenti

La formazione ha avuto come output conclusivo la co-progettazione ed erogazione del Webinar "L'innovazione sociale come rigenerazione urbana e umana: Focus sulla misura Luoghi Comuni in Puglia", in collaborazione con FQTS Puglia e ARTI Puglia (Agenzia Regionale per la Tecnologia e l'Innovazione).

[2020 – 2021] **Community Maker**

*Ce.F.A.S.-Centro di formazione ad Alta Specializzazione accreditato presso la Regione Puglia*

**Principali materie studiate/competenze professionali acquisite:**

Strumenti e competenze di community management (attivazione e gestione di processi collaborativi innovativi e di ingaggio con le comunità, co-progettazione e cultura di squadra).

[2020] **Corso "Dall'idea al progetto: gestione e rendicontazione"**

*CSV Brindisi Lecce-Volontariato nel Salento*

**Principali materie studiate/competenze professionali acquisite:**

Introduzione alla progettazione sociale; costruzione del budgeting e strumenti per facilitare la rendicontazione.

[2007] **Corso Project Management**

*Telecom Italia Learning Services*

**Principali materie studiate/competenze professionali acquisite:**

Strumenti e competenze in ambito Project Management.

[2005] **Corso Time Management**

*Telecom Italia Learning Services*

**Principali materie studiate/competenze professionali acquisite:**

Gestione efficace del tempo per migliorare le performance lavorative: strumenti e metodi.

[2002] **Processi di CRM (Formazione formatori)**

*SDA Bocconi*

**Principali materie studiate/competenze professionali acquisite:**

La Customer relationship management come strategia di business, processi di CRM, profilazione clienti, customer loyalty e customer retention.

**ESPERIENZA  
LAVORATIVA**

[2024] **Incarico di Collaborazione Cefpas, Caltanissetta**

**Principali attività e responsabilità:** Supporto al Servizio Attività Formative per la gestione dei corsi inerenti alla Linea di investimento PNRR Missione 6 Salute, C2 I2.2 b) "Sviluppo delle competenze tecnico professionali, digitali e manageriali del personale del sistema sanitario. Corso di formazione in infezioni ospedaliere".

[2022 – 2023] **Incarico di Collaborazione Cefpas, Caltanissetta**

**Principali attività e responsabilità:** Supporto alle attività di programmazione, organizzazione e di erogazione della formazione; preparazione, redazione e revisione documenti esecutivi e di dettaglio delle iniziative realizzate dall'ente.

[2020 – 2021] **Socio fondatore e Presidente della Associazione CurioSementi APS**

**Principali attività e responsabilità:** Esperienza di volontariato. Gestione degli aspetti organizzativi e di pubbliche relazioni con altri Enti e Associazioni, Co-Progettazione di iniziative. L'associazione si occupa principalmente di Promozione della Lettura.

[2006 – 2009] **Specialista di Processi e Formazione in ambito Customer Service  
TIM S.p.A.**

**Principali attività e responsabilità:**

- Rilevazione dei bisogni formativi (hard e soft skills) del personale;
- Organizzazione, gestione e supporto progetti interni di formazione;
- Formazione del personale e formazione formatori su procedure interne, lancio nuove offerte/prodotti, tecniche di comunicazione, CRM;
- Organizzazione aule di formazione: contenuti, logistica, organizzazione docenti, pianificazione delle attività;
- Pianificazione attività e progetti relativi alla Soddisfazione del cliente, al raggiungimento degli obiettivi aziendali, alle nuove procedure, al rilascio di sistemi operativi; definizione di piani di azione per il miglioramento delle attività e delle performance;
- Analisi e misurazione obiettivi, consuntivazione e presentazione dei dati, attività di reportistica.

[2000 – 2006] **Team Leader Customer Service**  
**TIM S.p.A.**

**Principali attività e responsabilità:**

- Ruolo di middle manager; responsabilità delle prestazioni e della produttività di gruppi di personale addetto al front end del Servizio Clienti e di personale addetto alla gestione di attività di back office e amministrative. Gestione di team fino a 30 collaboratori;
- Responsabilità legate al raggiungimento degli obiettivi (misurazione dei risultati, monitoraggio KPI, presidio e organizzazione della formazione continua) e responsabilità organizzativo-logistiche (gestione e programmazione presenze finalizzate ai risultati, organizzazione delle attività interne al gruppo in ottica KPI, valutazione delle prestazioni lavorative dei collaboratori).

**Supporter alla Comunicazione interna**  
**TIM S.p.A.**

**Principali attività e responsabilità:**

Attività di Facilitatore della Comunicazione interna aziendale, all'interno di un team interfunzionale.

[1996 – 1999] **Operatore Customer Service**  
**TIM S.p.A.**

**Principali attività e responsabilità:**

Attività di front end e back office; gestione reclami clienti.

**COMPETENZE DIGITALI**

Ottima conoscenza della Suite Office (Word, Excel, Power Point, Access); Ottima padronanza dei principali gestori di posta elettronica (Gmail, Outlook, etc); uso delle principali piattaforme per videochiamate e conferenze online (Zoom, Meet, Skype); Padronanza di utilizzo dei principali Browser (Explorer, Firefox, Chrome); Utilizzo delle piattaforme di archiviazione e gestione dei dati (Dropbox e Google Drive); Uso didattico delle bacheche virtuali (Padlet).

**COMPETENZE LINGUISTICHE**

Lingua madre: **Italiano**

Altre Lingue:

**Inglese** Livello C1 (Certificato Cambridge Assessment conseguito nel Dicembre 2018)

**COMPETENZE COMUNICATIVE**

Ottime capacità di comunicazione scritta e orale; competenze nella correzione di bozze documenti e come editor contenuti;  
Predisposizione al lavoro in gruppo;  
Leadership;  
Spiccata empatia ed affidabilità.

## COMPETENZE ORGANIZZATIVE

Ottime capacità organizzative, di pianificazione e gestione mirate al raggiungimento degli obiettivi e alla riorganizzazione di processi;  
Approccio proattivo e da problem solver;  
Autonomia organizzativa e nella gestione delle attività, assunzione di responsabilità nella risoluzione di criticità.

## ALTRI CORSI

[2021] **Operatore Nati per Leggere**  
*Associazione Culturale Pediatri, Ass. Italiana Biblioteche, Centro per la Salute del bambino Onlus*

**Principali materie studiate/competenze professionali acquisite.:**

Principi portanti e modalità operative di NPL, le fasi di sviluppo del bambino, i benefici della lettura in famiglia, le modalità di lettura (condivisa e dialogica), la comunicazione efficace con i genitori, le strategie di comunicazione, la rete multidisciplinare, ruolo e coordinamento dei volontari, la progettazione.

[2020] **Formazione "Il modello inbook: come strumento di inclusione, comunicazione e accessibilità alla lettura**  
*Casa editrice Storie Cucite*

**Principali materie studiate/competenze professionali acquisite.:**

Strumenti formativi ed operativi per conoscere e utilizzare le pubblicazioni Inbook, i libri illustrati in simboli CAA (Comunicazione Aumentativa Alternativa).

[2020] **Corso "Trasmettere il bello di leggere, per lavorare con chi ha difficoltà di lettura"**  
*Casa editrice Sinnos*

**Principali materie studiate/competenze professionali acquisite.:**

Riferimenti teorici, metodi e strumenti per avvicinare alla lettura bambini e ragazzi con difficoltà di lettura o con DSA e BES.

[2019] **Corso di scrittura "Scrivere per ragazzi non è un gioco da ragazzi"**  
*Scuola Holden di Torino*

## VOLONTARIATO

**Sportello Lavoro Migranti Centro Astalli**, Palermo: Supporto alla compilazione di CV e alla ricerca lavoro;

**Cooperativa di Comunità Legami di Comunità**, Brindisi: Supporto allo studio studenti scuola media, anche con BES e DSA;

**Cooperativa Legami di Comunità e CurioSementi APS**: incontri di lettura per bambini e adulti, privilegiando le situazioni culturalmente e socialmente più critiche;

**Save the Children**, Brindisi: supporto ai Progetti educativi e laboratoriali, letture animate;

**Spazio mamme Save the Children**, Brindisi: Corso pratico di italiano per mamme straniere.

## HOBBY E INTERESSI

Letteratura per bambini e ragazzi;  
Scrivo racconti, filastrocche e recensioni;  
Amo viaggiare

## ALTRO

Risultata Idonea al Concorso RIPAM INAIL CU/GIUL (graduatoria scaduta giugno 2024)

*Autorizzo il trattamento dei miei dati personali presenti nel CV ai sensi dell'art. 13 d. lgs. 30 giugno 2003 n. 196 - "Codice in materia di protezione dei dati personali" e dell'art. 13 GDPR 679/16 - "Regolamento europeo sulla protezione dei dati personali".*  
Palermo 20/10/2024

*Francesca Alotta*