



Francesca Alotta

Indirizzo e-mail: francesca.alotta@uniroma3.it Telefono di ufficio: +39 06 54558111
Mobilità: si

PRESENTAZIONE

Dopo una esperienza lavorativa più che decennale presso una azienda di Telecomunicazioni in cui ho ricoperto ruoli sia gestionali che specialistici in ambito Procedure e Formazione, mi sono dedicata ad attività organizzative e di volontariato legate soprattutto alla promozione della lettura. Al tempo stesso ho continuato ad investire nella mia formazione personale in ambito Formazione, Comunicazione e Project Management.

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

[17/02/2022 – 19/02/2022] **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.

[08/04/2021 – 07/02/2022] **Formatore della Formazione**

Università degli Studi Roma Tre e Ente Forum Nazionale del Terzo Settore

Principali materie studiate/competenze professionali acquisite.:

Competenze acquisite:

ADA.18.01.03-Progettazione di interventi per l'occupabilità e l'apprendimento permanente

ADA.18.01.11-Personalizzazione degli interventi formativi

ADA.18.01.12-Coordinamento operativo delle attività formative

ADA.18.01.13-Erogazione delle attività didattiche

ADA.18.01.14-Tutoraggio in apprendimento

ADA.18.01.16-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).

[01/12/2020 – 20/01/2021] **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)

[16/12/2020 – 17/12/2020] **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

[19/04/2021 – 30/04/2021] **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.

[12/2020] **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)

[06/2020] **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

[2020] **Formazione "Albi illustrati e approccio laboratoriale nei processi di decostruzione degli stereotipi di genere: suggerimenti di metodo per la comunità educante"**

Associazione L'albero delle parole, Progetto Stop Stereotipi Regione Puglia

[01/2019 – 04/2019] **Corso di scrittura "Scrivere per ragazzi non è un gioco da ragazzi"**

Scuola Holden di Torino

[12/2018] **Formazione "Inventare & diventare: il Kamishibai. Dal teatro al libro dal libro al teatro"**

Casa editrice Artebambini

[2010] **Laurea triennale in Comunicazione Pubblica**

Università degli studi di Palermo

Voto finale: 106

[06/2007] **Corso Project Management**

Telecom Italia Learning Services

[10/2005] **Corso Time Management**

Telecom Italia Learning Services

[2002] **Processi di Customer Relationship Management (Formazione formatori)**

SDA Bocconi

[06/2003] **Corso Supervisor Customer Service**

Società Diogene

[2000] **Corso Empowerment**

BTC Consultant

[1994] **Diploma Maturità Classica**

Istituto Gonzaga

Indirizzo: Palermo

ESPERIENZA LAVORATIVA

[11/2020 – Attuale] **Socio fondatore e già Presidente della Associazione (attività di volontariato)**

CurioSementi APS

Città: Brindisi

Paese: Italia

Principali attività e responsabilità:

Esperienza di volontariato.

- Gestione degli aspetti organizzativi e di pubbliche relazioni
- Co-progettazione di iniziative
- Organizzazione e partecipazione attività della Associazione

L'associazione si occupa principalmente di Promozione della Lettura.

[07/2020 – 08/2020] **Supporto ai Progetti Educativi Spazio Mamme-Save the Children**

Cooperativa Santi Pietro e Paolo, Roma-Save the Children

Città: Brindisi

Paese: Italia

Principali attività e responsabilità:

Partecipazione alle attività, alla loro ideazione e organizzazione

[09/2006 – 06/2009] **Specialista di Processi e Formazione (Customer Service)**

TIM S.p.A.

Città: Palermo

Paese: Italia

Principali attività e responsabilità:

- Formazione del personale e formazione formatori su procedure interne, lancio nuove offerte/prodotti, tecniche di comunicazione, Customer Relationship Management
- Rilevazione bisogni formativi (hard e soft skills)
- Creazione di progetti interni di formazione
- Organizzazione aule di formazione (contenuti, logistica, organizzazione docenti, pianificazione attività formative)
- Attività di pianificazione e controllo di progetti relativi a Soddisfazione cliente, raggiungimento obiettivi aziendali, procedure interne, rilascio sistemi operativi
- Analisi e misurazione obiettivi, consuntivazione e presentazione dei dati

[01/2000 – 09/2006] **Team Leader Customer Service**

TIM S.p.A.

Città: Palermo

Paese: Italia

Principali attività e responsabilità:

- Gestione gruppi di front end e back office
- Responsabilità organizzativo-logistiche (presenze, organizzazione attività lavorative, valutazione prestazioni) e responsabilità legate al raggiungimento degli obiettivi (misurazione risultati, formazione continua)

Supporter alla Comunicazione interna

TIM S.p.A.

Città: Palermo

Paese: Italia

Principali attività e responsabilità:

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

[13/12/1996 – 31/12/1999] **Operatore Customer Service**

TIM S.p.A.

Città: Palermo

Paese: Italia

Principali attività e responsabilità:

- Attività di front end e di back office
- Gestione reclami

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, ecc) | Padronanza di utilizzo dei principali Browser (Explorer Firefox Chrome ecc) | 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

ASCOLTO C1 LETTURA C1 SCRITTURA C1

PRODUZIONE ORALE C1 INTERAZIONE ORALE C1

COMPETENZE COMUNICATIVE E INTERPERSONALI

Ottime capacità di comunicazione scritta e orale

Predisposizione al lavoro in Team

Leadership

Spiccata Empatia

Affidabilità

COMPETENZE ORGANIZZATIVE

Ottime capacità organizzative: pianificazione, organizzazione e gestione.

Approccio proattivo

Autonomia organizzativa e nella gestione delle attività

VOLONTARIATO

[11/2021 – Attuale] **Sportello Lavoro Migranti Centro Astalli** Palermo

Supporto alla compilazione di CV e ricerca lavoro

[01/02/2021 – 30/05/2021] **Rinforzo scolastico presso Cooperativa di Comunità Legami di Comunità** Brindisi

Supporto allo studio, ragazzi scuola media sia in presenza che a distanza

[07/06/2021 – 21/06/2021] **Incontri di Lettura -Cooperativa Legami di Comunità e CurioSementi APS** Parco Buscicchio Brindisi

"L'incanto della lettura al Parco": Organizzazione di un percorso di innamoramento all'ascolto, rivolto a bambini dai 4 ai 7 anni accompagnati da genitori/nonni, privilegiando le situazioni culturalmente più critiche.

[2019 – 2021] **Attività laboratoriali e Letture animate - Spazio mamme Save the Children** Brindisi

Supporto ai Progetti educativi, partecipazione alle attività, alla loro ideazione ed organizzazione.

[2019 – 2020] **Corso pratico di Italiano per mamme straniere-Spazio mamme Save the Children** Brindisi

HOBBY E INTERESSI

Scrittura (Recensioni, racconti, filastrocche)

Letteratura per ragazzi

Viaggiare

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, 25/02/2022



Firma

