

FORMATO EUROPEO  
PER IL CURRICULUM  
VITAE



INFORMAZIONI PERSONALI

Nome **MAZZONI FRANCESCA**  
Indirizzo [REDACTED]  
Telefono **031 5165703**  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
E-mail [REDACTED]  
Nazionalità [REDACTED]  
Data di nascita [REDACTED]

ESPERIENZA LAVORATIVA

Da 2013 ad oggi presso Nolcon srl in qualità di formatrice per l'erogazione dei corsi di Energie Colorate, tecniche di vendita, comunicazione e formazione formatori per tutte le figure all'interno di un callcenter (operatori, TL, BM, CCM). Seguo la formazione del call center Webank e BPM, seguo la formazione degli outsourcing dei callcenter di Inps, Sky, Crif, Enel energia, Acea, Poste Italiane. Mi occupo della formazione per sedi estere in Croazia, Slovenia ed Albania dei call center di Sky, Fastweb, Crif, Genialloyd, dove formo gli operatori sulle tecniche di vendita e communication skills e i TL sulla gestione del team, come fare coaching e come raggiungere gli obiettivi.

- Date (da - a) **Gennaio 2004 ad oggi Consulente di formazione, orientamento, selezione: dal 2004 ad oggi collaborando con vari enti ho erogato più di 12.000 ore di orientamento consulenza di carriera**
  - Nome e indirizzo del datore di lavoro **Standler, Euro lavoro; Obiettivo Lavoro- BPI Group; Provincia di Como; Provincia di Vercelli; Provincia di Asti; Provincia di Torino; Dbm; con i comuni di Magenta e Samarate, FourStars, Multijobnet, Aslam, Consorzio Servizi Monza e Brianza, Wecoop, Door, Ok Work, Axxess Italia, HCR Servizi, Galdus, Obiettivo Lavoro.**
  - Tipo di azienda o settore **Formazione, orientamento**
  - Tipo di impiego **Libera professionista**
- Dal 2004 al 31-12-2017 Incarico professionale per la funzione di orientatore- tutor dei servizi per l'impiego per la Provincia di Como.*
- Provincia di Como COLLOCAMENTO MIRATO 2015 Ricollocazione disabili e progetto ricollocazione ragazzi con Sindrome di Down*
- Per ESSEI società di formazione corso "Competenze di Base per la ricerca e il colloquio" a disoccupati somministrati erogati dal Ministero del Lavoro della Salute e Delle Politiche Sociali: promuovere rapporti con le aziende volti a favorire l'inserimento degli utenti in somministrazione*
- Progetto di valutazione del potenziale di 50 manager per una multinazionale francese dell'energia sede italiana a Torino; strumenti utilizzati test di orientamento motivazionale, bilancio di competenze (prove di gruppo a ruoli liberi) e colloqui*

*individuali: analisi della domanda, creazione degli strumenti di valutazione, erogazione giornate di bilancio di competenze e relazione profili candidati.*

– in qualità di consulente outplacement collaboro con **BPI ITLAIA** per progetti di outplacement collettivo ed individuale, da impiegati a dirigenti

– Progetto **Serilime** riqualificazione di 15 impiegati attraverso il **Fondo Artigianato**

– Progetti di Outplacement **“Bando Crisi”** della **Regione Piemonte** collaborando con **Obiettivo Lavoro** dove ho ricoperto il ruolo di **Case Manager** (2010-2011-2012-2013-2016): attività di progettazione operativa e sistematizzazione dell'intervento applicato a diversi Comuni e Province piemontesi, formazione degli operatori che si occuperanno dell'erogazione delle attività previste dal progetto (formazione orientativa sulle tecniche di ricerca attiva del lavoro, monitoraggio) e supporto/affiancamento agli stessi operatori in sede operativa.

Per il progetto **411** Relazione incarico professionale per la posizione di orientatore operatore dei servizi per l'impiego Determinazione dirigenziale dal 2005 programma disoccupati 1, disoccupati 2, persone in situazione di grave svantaggio “411”

Per la **Regione Lombardia** servizi di **Dote Lavoro e Dote Formazione: sostenere utenti discriminati (ex carcerati e tossico dipendenti)**

Per il progetto **Dote Lavoro Regione Lombardia 2010 2011 2012**: seguiti servizi per ammortizzatori sociali (mobilità in deroga), cassa integrazione in deroga, dote lavoro, collaborando anche con utenti discriminati sul lavoro

Per **OBIETTIVO LAVORO** progetto **JOBNET** della regione Puglia: **riqualificazione di 231 operai dell'azienda Tessile di Puglia MIROGLIO** con sede legale ad Alba 2009-2010: elaborare un progetto di inserimento individuale e attuare un piano d'azione individuale.

– per il **Progetto Multimisura 2005-2006** del **Fondo Sociale Europeo** con la **provincia di Como**, dove mi occupo di **“orientamento al lavoro”**: attività individuale e di gruppo servizi di base A1 di gruppo per lo sviluppo di abilità nella ricerca attiva del lavoro e A2 e servizi specialistici C1, C2, D1 (individuali e di gruppo) e **“elaborazione report e studi”** (146 ore)

– per il Progetto **“Programma Servizi per casi di crisi aziendali”** ho un incarico di **orientatrice/tutor**;

– per il progetto **“Fondi Provinciali 2005-2006”** consulente con le funzioni di **orientatore base, servizi specialistici e tutoraggio**;

– per il progetto **“Fondi Provinciali 2007”** consulente con le funzioni di **orientatore base, servizi specialistici e tutoraggio**;

– Con società **DBM** multinazionale specializzata in Outplacement mi sono occupata della realizzazione del progetto pilota **“Economia Locale, Futuro, Occupazione”**, per l'attività di **Bilancio di Competenza e Aiuto al Cambiamento**;

– **Provincia di Vercelli** partecipato al progetto **POR**: colloquio di gruppo e preparazione in tecniche di ricerca e self marketing e come redigere un colloquio, job club per la ricerca del lavoro,

– con società **Euro lavoro** ho seguito un progetto di outplacement: gestione e realizzazione dei progetti a valere sul **Fondo Nazionale Occupazione** provincia di **Milano** supporto alla gestione delle crisi aziendali;

– in qualità di consulente hr ho collaborato con **Arvato Services Italia** gruppo **Bertelsmann** per lo sviluppo del call center di Milano che si occupa di inbound e outbound in ambito assicurativo e per tour operator: ho avuto la responsabilità della selezione e dello sviluppo del personale utilizzando strumenti di valutazione (**assessment center**), ho ricoperto anche il ruolo di **KAM** per un progetto di **Mystery shopper e visual merchandising** per la società **Western Union** dove ho coordinato una squadra di 20 persone;

- in qualità di selezionatrice, coopero con Società di consulenza dove mi occupo prevalentemente di Assessment Center con somministrazione di test logici e lavori di gruppo, di role-play e colloqui individuali, prevalentemente per alcune società della grande distribuzione, telecomunicazione e assicurazione (ad esempio: Esselunga S.p.A, Fastweb, NovaCoop, Banca Mediolanum, Cestec Regione Lombardia progetto Spring);

- con alcune società ed enti di formazione: con i comuni di Magenta e Samarate, FourStars, Randstad, Multijobnet, Aslam, Consorzio Servizi Monza e Brianza, Wecoop, Door, Ok Work, Axess Italia, HCR Servizi, Galdus: per le quali seguo la progettazione e docenza di corsi formativi e master:

626 sicurezza sul lavoro, diritti e doveri dei lavoratori Legge Biagi, formazione formatori e selezionatori, formazione orientatori, gestione delle risorse umane, comunicazione efficace PNL, tecniche di vendita;

- con società Risorse Call Center, dove mi occupo della formazione dei call center (Imva, Milano, Pisa, Roma) Vodafone, modulo trattato: tecniche di comunicazione efficace (dagli operatori ai team leader);

in qualità di selezionatrice, coopero con Società di consulenza dove mi occupo prevalentemente di Assessment Center con somministrazione di test logici e lavori di gruppo, di role-play e colloqui individuali, per alcune società della grande distribuzione e telecomunicazione (ad esempio: Esselunga S.p.A; OBI Cuneo, Fastweb);

- con alcune società ed enti di formazione: con i comuni di Magenta e Samarate, FourStars, Randstad, Multijobnet, Aslam, Consorzio Servizi Monza e Brianza, Wecoop, Door, Ok Work, Axess Italia, HCR Servizi, Galdus: per le quali seguo la progettazione e docenza di corsi formativi e master:

626 sicurezza sul lavoro, diritti e doveri dei lavoratori Legge Biagi, formazione formatori e selezionatori, formazione orientatori, gestione delle risorse umane, comunicazione efficace PNL, tecniche di vendita;

Galdus scuola professionale dove mi sono occupata di formazione per gli studenti dei corsi "servizi all'impresa" dal 1° al 4° anno, materie: marketing, organizzazione aziendale, comunicazione, visual merchandising.

- Aslam scuola professionale dove mi sono occupata di formazione per gli studenti dei corsi "addetti alle vendite" dal 1° al 3° anno, materie: organizzazione aziendale, comunicazione, visual merchandising.

- Per Gruppo Girasole corso "Competenze di Base per la ricerca e il colloquio" a disoccupati somministrati erogati dal Ministero del Lavoro della Salute e Delle Politiche Sociali. Il corso verteva nel sostenere l'utente nella presentazione di autocandidature di gestire l' inserimento lavorativo in somministrazione.

- anno scolastico 20016/17 Galdus scuola professionale dove ho insegnato in 7 classi (per un totale di 200 alunni) di cui: 2 prime preparazione pasti, 2 prime informatica, 1 seconda e 1 terza sala bar e 1 quarta automazione le materie di Economia e Diritto e Marketing

• Date (da - a)

• Nome e indirizzo del datore di lavoro

• Tipo di azienda o settore

• Tipo di impiego

Ottobre 2001-dicembre 2003

Cadbury Italia S.p.A. Lainate Milano

Industria alimentare multinazionale

Human resources assistant



• Principali mansioni e responsabilità

• Date (da - a)

• Nome e indirizzo del datore di lavoro

• Tipo di azienda o settore

• Tipo di impiego

• Principali mansioni e responsabilità

mi sono occupata per il nord Italia (Lombardia e Piemonte): organizzazione corsi di formazione per la forza vendita, e training personale di sede; selezione e amministrazione del personale: assunzioni, dimissioni, headcount, creazione progetti CFL, gestione dei lavoratori interinali, dei co.co.co. e degli stagisti; gestione e supporto delle attività di sviluppo organizzativo: analisi del clima e analisi dei bisogni, valutazione del potenziale; comunicazione interna: creazione del sito intranet; compensation & benefits: salary review;

**Maggio 2000-Settembre 2001**

*ho collaborato con Società di consulenza ed ho operato con le seguenti Aziende*

Consulenza di direzione

Formazione e selezione

*Esselunga S.p.A., in qualità di selezionatrice: assessment center e colloqui individuali di diplomati e laureati. Autogrill S.p.A., project leader della selezione di "Manager dell'offerta": pianificazione degli interventi di selezione; gestione degli assessment center con somministrazione di test ed esercitazioni di gruppo; valutazione e report dei risultati.*

## ISTRUZIONE E FORMAZIONE

• Date (da - a)

• Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione

• Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio

• Qualifica conseguita

• Livello nella classificazione nazionale (se pertinente)

• Date (da - a)

• Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione

• Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio

• Qualifica conseguita

• Livello nella classificazione nazionale (se pertinente)

• Date (da - a)

• Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione

• Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio

• Qualifica conseguita

• Livello nella classificazione nazionale (se pertinente)

• Date (da - a)

• Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione

• Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio

• Qualifica conseguita

• Livello nella classificazione nazionale (se pertinente)

**1994 2001**

*Università degli studi di Torino*

*Tesi in Psicologia della Formazione; titolo: **Outplacement un metodo per ricollocarsi**; relatore: G.P. Quaglino*

*Laurea in Psicologia con indirizzo in Ps. del Lavoro e delle Organizzazioni in data 5 luglio 2001, votazione finale: 94/110*

**1993**

*Liceo Scientifico Statale S. Allende - Milano*

*Diploma di maturità scientifica*

**2003**

*Assolombarda*

*approfondimento Decreto Legislativo 10 settembre 2003, n.276 (Legge Biagi)*

**2000**

*Corso di formazione del Fondo Sociale Europeo*

*"Progettazione della docenza formativa" della durata di 360 ore di teoria e 140 ore di stage.*

## CAPACITÀ E COMPETENZE

### PERSONALI

*Acquisite nel corso della vita e della carriera  
ma non necessariamente riconosciute da  
certificati e diplomi ufficiali.*

PRIMA LINGUA Italiano

### ALTRE LINGUE

- |                                 |         |
|---------------------------------|---------|
|                                 | INGLESE |
| • Capacità di lettura           | Buono   |
| • Capacità di scrittura         | Buono   |
| • Capacità di espressione orale | Buono   |

### CAPACITÀ E COMPETENZE RELAZIONALI

*Vivere e lavorare con altre persone, in  
ambiente multiculturale, occupando posti in  
cui la comunicazione è importante e in  
situazioni in cui è essenziale lavorare in  
squadra (ad es. cultura e sport), ecc.*

CAPACITÀ: COMUNICATIVE; LAVORARE IN GRUPPO; ASCOLTO ED EMPATIA; ADATTAMENTO- ACQUISITE IN  
AMBITO PROFESSIONALE E NELLA VITA PRIVATA.

### CAPACITÀ E COMPETENZE ORGANIZZATIVE

*Ad es. coordinamento e amministrazione di  
persone, progetti, bilanci; sul posto di  
lavoro, in attività di volontariato (ad es.  
cultura e sport), a casa, ecc.*

CAPACITÀ DI GESTIONE ED ORGANIZZAZIONE DEL PROPRIO LAVORO; AUTONOMIA; CAPACITÀ DI ANALISI E DI  
SINTESI; PROBLEM SOLVING E DECISION MAKING. ACQUISITE IN AMBITO PROFESSIONALE E NELLA VITA  
PRIVATA

### CAPACITÀ E COMPETENZE TECNICHE

*Con computer, attrezzature specifiche,  
macchinari, ecc.*

Utilizzo del PC in ambiente windows; conoscenza ed utilizzo degli strumenti operativo contenuti nel  
pacchetto office (word, excel, power point, access), dei programmi di gestione della posta  
elettronica e di navigazione in internet.

### CAPACITÀ E COMPETENZE ARTISTICHE

*Musica, scrittura, disegno ecc.*

SPORT PRATICATO: ATLETICA LEGGERA VELOCITÀ 100 METRI; CON PARTECIPAZIONE A COPPA EUROPA DI  
SOCIETÀ NEGLI ANNI 1994/95/97.

### ALTRE CAPACITÀ E COMPETENZE

*Competenze non precedentemente indicate.*

COMPETENZE FORMATIVE ; ORIENTATIVE E DI SELEZIONE.

PATENTE O PATENTI Patente B

ALLEGATI Copie degli incarichi e contratti

Trattamento dati

Il sottoscritto, nel rendere la presente dichiarazione sostitutiva ai sensi dell'art.46 del DPR 28  
dicembre 2000 n.445 (recante Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in  
materia di documentazione amministrativa), è a conoscenza delle sanzioni penali previste  
dall'art.76 del menzionato DPR per chi rilascia dichiarazioni mendaci. Il sottoscritto autorizza,  
inoltre, il trattamento dei dati personali, in conformità a quanto previsto dal D.Lgs.30 giugno  
2003, n. 196.

