

## 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 Italia/Estero: mansioni di segreteria di Direzione – Sviluppo mercati – 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
- Organizzazione dei meeting commerciali
- 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

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<sup>®</sup> 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

- 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

- 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

- 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

- 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

- 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
- 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, 18.06.2018