

Michela Dosualdo

Esperienze Professionali

Posizione attuale **A&T 2000 spa** (*Codroipo - UD*)

Dal 2020 Responsabile segreteria e affari societari

Principali responsabilità:

- Organizzazione e coordinamento delle attività di segreteria societaria.
- Organizzazione e coordinamento delle attività inerenti il funzionamento degli organi societari: Consiglio di Amministrazione, Assemblea dei soci, organismi per il controllo analogo congiunto, direzione tecnica; attività di segretario verbalizzante.
- Supporto al Consiglio di Amministrazione e ai Soci nell'ambito delle operazioni societarie.
- Collaborazione con il Collegio Sindacale e la Società di Revisione nell'ambito delle operazioni societarie.
- Supporto alla struttura societaria nella redazione dei Contratti di servizio e nella gestione delle relazioni con le Amministrazioni comunali e le Autorità di controllo.

Dal 2016 Responsabile prevenzione della corruzione e trasparenza (RPCT)

Principali responsabilità:

- Redazione del Piano Triennale di Prevenzione della corruzione.
- Vigilanza sull'attuazione del Piano e predisposizione della Relazione annuale del RPCT.
- Formazione del personale in materia di prevenzione della corruzione e trasparenza.
- Collaborazione con l'Organismo di Vigilanza ex D.Lgs. 231/2001 e con gli altri organi di controllo in materia di prevenzione della corruzione e trasparenza.
- Gestione delle segnalazioni whistleblowing.

Dal 2009 Responsabile comunicazione

Principali responsabilità:

- Organizzazione e realizzazione di progetti di comunicazione volti a sensibilizzare ed informare gli utenti, privati ed aziende, e le scuole sulle tematiche relative alla raccolta differenziata, alla riduzione dei rifiuti e alla sostenibilità ambientale; gestione delle relazioni con le agenzie creative e i fornitori durante le fasi di creazione, sviluppo, stampa e distribuzione dei materiali informativi e la realizzazione degli eventi informativi.
- Gestione e sviluppo del sito internet aziendale.
- Collaborazione con i servizi operativi aziendali per la realizzazione di nuove attività e lo sviluppo di quelle esistenti.
- Collaborazione con le testate giornalistiche e gli uffici stampa per la diffusione dei risultati e delle attività aziendali.

2000-2009 American Express Services Europe limited (*Roma*)

2007-2009 Impiegata ufficio Marketing

Principali responsabilità:

- Supporto al Manager nella pianificazione, coordinamento ed esecuzione di progetti internazionali da sviluppare nel mercato locale (creazione di nuovi prodotti e rivitalizzazione di quelli esistenti).
- Realizzazione di attività e campagne marketing di incentivazione alla spesa e di acquisizione di nuovi clienti (verifica aspetti legali, coordinamento dell'implementazione tecnica, ottimizzazione dei processi interni, creazione dei materiali di comunicazione, training alla forza vendita e all'area operativa).
- Monitoraggio dei risultati post lancio tramite l'utilizzo e l'analisi di apposita reportistica.
- Sviluppo di nuovi materiali di comunicazione (gestione delle relazioni con le agenzie creative e i fornitori esterni fornendo le linee guida nelle fasi di creazione, sviluppo e spedizione).
- Collaborazione con le agenzie esterne per la realizzazione di ricerche di mercato dedicate.

- Collaborazione con l'area Finance per le analisi costi/benefici delle diverse attività. Collaborazione con l'area Risk nell'analisi del portafoglio clienti e l'ottimizzazione della profittabilità.
- Analisi concorrenza e trend di mercato.

2005-2006 Team Leader Customer Service

Principali responsabilità:

- Gestione, supporto e motivazione di un team di 16 operatori telefonici e analisi della loro performance;
- Organizzazione dell'attività quotidiana del call center;
- Gestione e mantenimento delle relazioni con i clienti interni ed esterni.
- Collaborazione con l'area Marketing locale nell'analisi della soddisfazione del Cliente e delle problematiche di acquisizione per migliorare le strategie e fidelizzare i clienti.
- Analisi, pianificazione ed esecuzione delle azioni necessarie a migliorare la qualità del servizio offerto alla clientela aziendale, in collaborazione con la linea di business Corporate.

2003-2004 Formatore Ufficio Assistenza Esercizi Convenzionati

Formazione interna dei consulenti telefonici e supporto operativo quotidiano degli stessi, per migliorare la performance e la qualità del servizio erogato. Gestione della relazione con gli esercizi convenzionati e le banche fornendo consulenza commerciale, informazioni e soluzioni adeguate alle specifiche esigenze e gestendo eventuali richieste di cancellazione dell'accordo. Collaborazione con l'area marketing per analizzare e migliorare i flussi operativi.

2000-2002 Consulente telemarketing e assistenza clienti

Gestione delle relazioni con i clienti, privati ed aziende. Vendita di prodotti premium e/o addizionali quali carte supplementari e carte a pagamento rateale. Gestione delle relazioni con le banche, gli esercizi convenzionati e i titolari di carta, in Italia e all'estero, per verificare ed autorizzare le transazioni di spesa, analizzando il rischio su credito e prevenendo le frodi.

1999-2000 Operatrice telefonica

Help Phone srl - Gruppo Deutsche Bank (San Giovanni al Natisone - UD)

Principali responsabilità:

Gestione della relazione con gli esercizi convenzionati, i titolari di carta e i centri esteri per l'autorizzazione delle spese con carta di credito, la prevenzione delle frodi e l'analisi del rischio su credito. Assistenza agli esercenti relativamente al contratto di convenzionamento. Informazioni alla clientela privata sui prestiti finanziari erogati.

1998-1999 Impiegata commerciale (Manzano - UD)

Principali responsabilità:

Gestione delle relazioni con i punti vendita affiliati in Italia fornendo informazioni sullo stato degli ordini. Gestione del database di inserimento ordini e verifica delle spedizioni. Controllo della solvibilità e della situazione creditizia attraverso l'utilizzo di apposite banche dati. Partecipazioni a fiere.

Formazione

Laurea in Economia e Commercio con indirizzo aziendale (1998), Università degli Studi di Trieste.

Diploma di liceo scientifico (1992), Liceo Scientifico N. Copernico di Udine.

Corsi:

Corsi per RPCT erogati da ANAC (Autorità Nazionale Anticorruzione): *Ciclo di formazione per RPCT (2021-22); Whistleblowing: stato dell'arte, esperienze concrete, procedure efficaci (31/01/2022); Semplificazione della trasparenza-Orientamenti per la pianificazione anticorruzione e trasparenza (3/02/2022); Giornata del RPCT (14/12/2022); Misurare la corruzione (marzo 2023); Giornata del RPCT (4/12/2023).*

Relationship skills (2008).

Public speaking (2006).

Situational leadership (2004-2005).

Corso Avanzato di Spagnolo - Diploma di livello Intermedio DELE (Istituto Cervantes, Roma, 2003-2004).

Lingue straniere: buona conoscenza lingua Inglese e lingua Spagnola.

Conoscenze informatiche: buona conoscenza applicativi Microsoft 365.

Udine, marzo 2024

Michela Dosualdo

