

CURRICULUM

Alexandra Schumann

DATI PERSONALI

Data & Luogo di nascita: 23.07.1968, Heilbronn-Sontheim (Germania)
Nazionalità: Tedesca
Residenza: Via dell'Oriuolo 23, 50123 Firenze
Telefono: 340-9752246
e-Mail: alex@alexandraschumann.com / a.schumann@inwind.it
Sito Web: www.alexandraschumann.com
Stato civile: Nubile

STUDI

Laureanda in **PSICOLOGIA DEL LAVORO**, Università Firenze
2015: **CORSO FORMAZIONE FORMATORI**, presso Brenner & Partner (Zurigo)
2010: **MASTER in COUNSELING, ASPIC** (*umanistico-integrato*)
1999: **CORSO FORMAZIONE FORMATORI**, presso Change Spa
1996: **LAUREA in ECONOMIA & COMMERCIO**, Università Firenze
1988: **MATURITA' SCIENTIFICA**, Justinus Kerner Gymnasium, Weinsberg (*Germania*)

ESPERIENZE PROFESSIONALI

Dal 2015: **FUA - FLORENCE UNIVERSITY OF ARTS** (Università americana a Firenze): docente di Marketing
dal 2010: **LIBERA PROFESSIONE** come **COUNSELOR**
da2001: **DUALE HOCHSCHULE MOSBACH** (Università tedesca): docente di Marketing
dal 1999: **LIBERA PROFESSIONE: CONSULENZA & FORMAZIONE AZIENDALE**
dal 1999: **LIBERA PROFESSIONE: TRADUZIONI, INTERPRETARIATO & INSEGNAMENTO LINGUA TEDESCA**
1996 – 1999: **TECNIWORK SPA** (prodotti podologia): **RESPONSABILE MARKETING**; prime attività di formazione
1992: **FIAT – GEOTECH AG DEUTSCHLAND** (veicoli per agricoltura): **STAGE** reparto **MARKETING**
1990 – 1992: **FLORIMPEX INTERNATIONAL** (import-export): **GESTIONE CLIENTI ESTERI**

**attività primaria: consulenza & formazione azienda*

PROGETTI FORMATIVI/CONSULENZIALI (esempi):

SETTORE AUTOMOBILISTICO:

GRUPPO VOLKSWAGEN AG:

- **2006:** progetto “**RETAIL SALES EXCELLENCE**” (progetto europeo che riguarda l' implementazione di un nuovo metodo di gestione del processo di vendita in concessionaria: rilevazione performance venditori, condivisione risultati durante riunioni e colloqui individuali; coaching nelle aree deboli)
 - o **Gestione PROGETTO PILOTA sul mercato italiano**
- **2013-2015:** progetto “**BENTLEY SALES EXCELLENCE**” (progetto internazionale ispirato al RSE di Volkswagen e adattato alla realtà Bentley)
 - o **Coaching** General manager & venditori nelle concessionarie di Milano, Lugano & Belfast

VOLKSWAGEN GROUP ITALIA (importatore italiano marchi Gruppo Volkswagen):

- **2007-2010:** progetto “**RETAIL SALES EXCELLENCE**” (vedi sopra)
- - o **Consulenza durante il processo di ROLL-OUT del progetto**
 - **Corsi di Formazione** introduttivi al progetto
 - **Coaching** responsabili vendita & venditori di **23 concessionarie!**
 - o **Consulenza durante la fase di SOSTENIBILITA' del progetto**

VALENTINO AUTOMOBILI SPA (concessionaria VW, Roma):

- Progetto “**RETAIL SALES EXCELLENCE**” (vedi sopra)
 - o **Consulenza** per la **Sostenibilità** del progetto (su diretto incarico dell'azienda)
 - o **Support** del **Responsabile Vendita** nella gestione delle attività operative legate al progetto
- Progetto “**CUSTOMER SATISFACTION SURVEY**”
 - o **Monitoraggio andamento** azienda rispetto a media Italia e Top 20
 - o **Consulenza** sulle **misure correttive**
 - o **Coaching** venditori per l'applicazione delle misure correttive
 - o Gestione **Collegamento** con il progetto **RSE**
- **Valutazione stress da lavoro correlato**” (decreto legislativo 81/2008)
 - o *Caso aziendale riportato nella mia tesi per il master in Counseling*
 - o *strumento: questionario & colloqui*

AMAG (importatore svizzero marchi del Gruppo Volkswagen):

- Progetto “**RETAIL SALES EXCELLENCE**” vedi sopra;
 - o **Consulenza durante il processo di ROLL-OUT del progetto in Ticino**
 - **Corsi di Formazione** introduttivi al progetto
 - **Coaching** responsabili vendita & venditori di **3 concessionarie!**
 -
- **2012-2014:** stesso incarico per “**RETAIL SALES EXCELLENCE LIGHT**”, Consulenza e Coaching nelle concessionarie VW piccole private
 - **Coaching** responsabili vendita & venditori di **6 concessionarie!**
 -
- **2013-2015:** RSE Refresher in Ticino
- **2012-2014: Progetto AVP:** integrazione del processo di vendita nel sistema IT AMAG per i marchi Volkswagen, Audi, Skoda, Seat & VW Veicoli commerciali (nell'insieme ho seguito **oltre 50 aziende**)

- o **Corsi di formazione** introduttivi
- o **Coaching** individuale venditori
- o **Coaching** Sales Manager

AUDI AG:

- **2012: Moderazione Workshops Train the Trainer** area **After sales** durante Il **CLT** (Central Launch Training) **AUDI** a Monaco di Baviera
- **2013: Moderazione Workshops** durante la **Conferenza Internazionale Service Manager AUDI** a Berlino

AUTO MATHIS (St. Moritz):

- **2014-2015:** progetto **"SALES EXCELLENCE Plus"**: **progetto simile a RSE, ma plurimarca (VW, Audi, Skoda, VW veicoli commerciali) e integrato con altre aree aziendali:** *rilevazione performance venditori, condivisione risultati durante riunioni e colloqui individuali; coaching nelle aree deboli; revisione job descriptions e organigramma; Time – e Stress-management*)

JAGUAR LANDROVER EUROPE

- **2015: Progetto Retail Excellence Europe** (simile al progetto RSE VW): **Headcoach Italia**
 - o Pilotaggio e Coordinazione Rollout del Modulo "Leadmanagement"
 - o Pilotaggio e Coordinazione Rollout del Modulo "Sales Process"

SETTORE CONSULENZA/REVISIONE CONTABILE:

KPMG Germania

- **corsi di formazione all'interno del KPMG Business Development Curriculum**

ENTI PUBBLICI:

PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO:

- formazione nelle aree **Project-Management, Time Management, Organizzazione & Gestione riunioni, Teamwork** (sia in modalità blended learning, che in aula tradizionale): target: dirigenti uffici provinciali, informatici, impiegati

CONSORZIO COMUNI ALTO ADIGE :

- formazione in area **Negoziazione & Gestione Conflitti**; target: responsabili del personale dei vari comuni

COMUNITA' COMPRESORIALE VAL PUSTERIA:

- **Supervisione** nella **Gestione di un conflitto** con un collaboratore della discarica di rifiuti:
 - o **Analisi di clima organizzativo** reparto Servizio Tecnico (*di cui fa parte discarica rifiuti*)
 - o Formazione in area **Teambuilding**; target: collaboratori Servizio Tecnico
 - o **Coaching** in area **Organizzazione & Gestione riunioni e Colloqui con collaboratori**, target: Direttore Servizio Tecnico & Responsabile discarica di rifiuti
 - o Workshop sul tema **Problematiche di collaborazione tra due reparti**; target: dirigenti Amministrazione & Servizio Tecnico
- **Valutazione** del **" Rischio da stress lavoro correlato"** (*decreto legislativo 81/2008*)

COMUNE DI BOLZANO:

- formazione in area **Comunicazione telefonica, Negoziazione & Gestione Conflitti**; target: personale Front Office
- collaborazione nella **Selezione** di un **dirigente: colloquio comportamentale (2005)**

COMUNE DI BRESSANONE:

- formazione in area **Comunicazione & Gestione dei comportamenti aggressivi utenti**; target: personale Front Office

SETTORE TURISTICO:

VILLAGGIO TURISTICO "MARE SI" (2010)

- **Consulenza** per la stesura del **Profilo** del Direttore
- **Selezione** del **Direttore: colloquio comportamentale**

VILLAGGIO TURISTICO "LE CORTI DI MONTEPITTI" (2011)

- **Consulenza** per la stesura del **Profilo** del Direttore
- **Selezione** del **Direttore: colloquio comportamentale**

SCUOLA ALBERGHIERA "RITZ" (Merano):

- Vari progetti in ambito **3. area**:
 - o **Marketing alberghiero**
 - o **Comunicazione interpersonale/Gestione clientela** (per reception, per sala)
- Docenza all'interno di un **Master post-diploma** organizzato dalla scuola
 - o **Marketing alberghiero**
 - o **Fidelizzazione clientela**

SCUOLA ALBERGHIERA "BUONTALENTI", (Firenze):

- vari progetti in ambito **3. area**:
 - o **Marketing alberghiero**
 - o **Web-Marketing**

EBIT (Ente bilaterale dell'Industria toscana):

- Formazione in area **"Tecniche di comunicazione per Front Office Alberghiero"**; target: addetti al ricevimento di vari alberghi

SETTORE TELEFONIA:

TELECOM ITALIA (Roma):

- Formazione in area **Comunicazione telefonica**; target: addetti al Call Center e al Recupero crediti

SETTORE BANCARIO:

CASSA DI RISPARMIO DI BOLZANO:

- formazione in area **Comunicazione & Tecniche di vendita, Gentilezza verso la clientela, Stress-Management** target: direttori di filiale & dirigenti amministrazione generale; personale front office

SETTORE SPAZIALE:

DAIMLER CHRYSLER AEROSPACE (Brema, Germania):

- **Analisi Mercato**, sviluppo **Piano di Marketing** e **Modello costi** relativo ad un **servizio di utilizzo** della **"Stazione Spaziale Internazionale"** (ISS)

SETTORE TRASPORTI:

SASA SPA (società trasporto autobus pubblici, Bolzano + Merano):

- formazione in area **"Comunicazione & Gentilezza verso il cliente"**, target: autisti autobus
- **Analisi di clima organizzativo** (strumento: questionario)
- **Mystery shopping**

SETTORE SOCIALE:

FORMAZIONE CO&SO NETWORK (Firenze):

- percorso formativo in area "**Leadership**"; target: dirigenti di varie cooperative

CONGREGAZIONE TERZ'ORDINE FRANCESCANO DI SAN CARLO (ente religioso che gestisce una casa di cura a Scarperia):

- vari progetti in area **risorse umane; comunicazione; organizzazione aziendale**
 - o esempio 1: "**Team - Building**" per un gruppo di infermiere professionali
 - o esempio 2: Percorso formativo in area "**Project- Management**" per dirigenti & coordinatori
- **Analisi di clima organizzativo** (strumento: questionario)

COMPETENZE TRASVERSALI

- Ottime capacità **relazionali** ed **empatiche** (*sviluppate in tanti anni di lavoro in contatto con le persone e rafforzate ultimamente grazie al percorso formativo sperimentale in Counseling*)
- Ottime capacità **organizzative** (*un po' un fatto culturale, in quanto noi tedeschi c'è l'abbiamo in un certo senso nel DNA; indispensabili comunque se si vuole gestire con successo un'attività da libero professionista*)

CONOSCENZE INFORMATICHE

- Buona conoscenza pacchetto Office

CONOSCENZA LINGUE

Tedesco (madrelingua; lingua di lavoro)

Italiano (ottimo; lingua di lavoro)

Inglese (ottimo; lingua di lavoro)

Francese (buono)

Spagnolo (scolastico)

Alexandra Schumann

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali (Legge 675/96)