



# FRANCESCA ZAMPONI

📍 Via [redacted] 4/2, 40069, Bologna, Bologna

☎️ [redacted]

✉️ [redacted]@gmail.com

🎁 17/02/1979

## Profilo professionale

---

Professionista con esperienza pluriennale nell'ambito della comunicazione affiancata a una solida formazione in ambito HR e forte attitudine all'apprendimento continuo. In grado sia di collaborare proficuamente con il team che di operare in autonomia quando richiesto, si distingue per le ottime doti organizzative, interpersonali e di gestione del tempo oltre a solide competenze in Comunicazione e Marketing.

## Capacità e competenze

---

- Capacità organizzative
- Doti comunicative e relazionali
- Strategie comunicative e interpersonali
- Competenze di psicologia sociale
- Dinamismo e intraprendenza
- Ambizione e determinazione
- Capacità di negoziazione
- Attitudine al problem solving
- Approccio consulenziale
- Predisposizione al contatto col pubblico
- Abilità negoziali
- Strategie di marketing
- Strategie di comunicazione
- Tecniche di vendita
- Capacità di gestione dei clienti
- Principi di customer care
- Social Media Management
- Doti di leadership
- Doti relazionali

## Esperienze lavorative e professionali

---

Maggio 2009

-  
ad oggi

**HiSkill srl**

Bologna

### Responsabile comunicazione

- Cura delle rassegne stampa e gestione delle relazioni con il pubblico.
- Promozione di un'immagine positiva e conforme alla vision aziendale tramite campagne mediatiche.
- Realizzazione di content strategy e piani di comunicazione efficaci e in linea con le direttive aziendali.
- Monitoraggio e revisione di menzioni, citazioni e referenze all'azienda da parte di terzi.
- Verifica periodica dei livelli di customer satisfaction finalizzata a ottenere il massimo della fidelizzazione e della retention e identificare precocemente eventuali problematiche o disservizi.
- Pianificazione e presidio a incontri, iniziative culturali, convegni ed eventi di settore.
- Comprensione delle reali esigenze di comunicazione dei clienti e individuazione dei canali di promozione più adatti in base agli specifici obiettivi.

Ottobre 2006

**Mind Consalting**

Bologna

-  
Aprile 2009

### **Segretaria di direzione**

- Programmazione agenda, viaggi e trasferte dei dirigenti e dei collaboratori.
- Supporto al manager in tutte le attività sia in ambito professionale sia personale.
- Gestione e pianificazione dell'agenda del manager e del calendar aziendale.
- Gestione del centralino e della documentazione cartacea ed elettronica in entrata e in uscita.
- Presidio dei servizi generali, compresi gli ordini di cancelleria e la gestione dei fornitori.
- Gestione e coordinamento delle riunioni e degli eventi aziendali.
- Revisione delle trascrizioni al fine di garantire l'accuratezza di grammatica, punteggiatura e ortografia.
- Pianificazione delle riunioni online e in presenza con relativi inviti, conferme di partecipazione e comunicazione OdG.

Settembre 2005

### **Gruppo Delta**

Bologna

-

### **Receptionist aziendale**

Settembre 2006

- Ricezione delle richieste dei clienti, risposta a domande e rilascio di informazioni sia via telefono sia tramite email.
- Gestione delle comunicazioni verso ospiti, clienti e personale interno.
- Registrazione dei visitatori e supervisione degli spazi di accoglienza.
- Risposta a eventuali domande, presa in carico e risoluzione dei problemi o reindirizzamento degli stessi al personale di competenza per garantire la completa soddisfazione dei clienti.
- Gestione del sistema telefonico multilinea e degli strumenti informatici presenti in postazione.
- Filtro delle chiamate in entrata e trasferimento delle telefonate agli uffici di competenza.
- Preparazione di copie di documenti, invio di fax e gestione degli archivi.
- Ricezione, smistamento e distribuzione della posta e preparazione di pacchi.
- Gestione degli ordini e degli approvvigionamenti di cancelleria.

Gennaio 2004

### **Studio Medico Dott. Micaletti**

Bologna

-

### **Receptionist studio medico**

Novembre 2004

- Accoglienza dei pazienti, raccolta e registrazione dei dati personali.
- Organizzazione dell'agenda appuntamenti.
- Gestione delle comunicazioni con i pazienti e riorganizzazione degli appuntamenti in caso di disdette.
- Catalogazione cartacea e digitale della documentazione medica e amministrativa.
- Predisposizione e gestione della documentazione informativa, sanitaria e amministrativa.

## **Istruzione e formazione**

---

Maggio 2001

**Comunità Europea e Università di Bologna**  
**Comunicazione e Marketing: Umanistico**

Bologna

Luglio 1998

**Istituto Magistrale Laura Bassi**  
**Diploma Magistrale: Umanistico**

Bologna

---

Autorizzo il trattamento dei dati personali contenuti nel mio CV ex art. 13 del decreto legislativo 196/2003 e art. 13 del regolamento UE 2016/679 sulla protezione dei singoli cittadini in merito al trattamento dei dati personali

*Francesca Lamponi*