



UM DA COMPILARE DP

**Curriculum Vitae****Informazioni personali**

Nome / Cognome

**Nome**

Michele

**Cognome**

Dallagà

**Esperienza professionale****Date****2011 - oggi**

Lavoro o posizione ricoperti

**Consulente, Trainer, Coach**

Principali attività e responsabilità

Attività di training/coaching presso le Concessionarie della rete automobilistica Volkswagen nell'ambito del programma RSE, un programma internazionale di coaching sui Responsabili Vendita e Team di vendita delle Concessionarie della rete ufficiale VW

In dettaglio, attività di:

- Misurazione, analisi e miglioramento del processo di vendita
- Misurazione, analisi e miglioramento della Performance settimanale del Team di vendita con particolare riferimento ai KPIs strategici
- Coaching con i Responsabili Vendita sull'implementazione e miglioramento delle competenze trasversali
- Coaching con i singoli venditori sull'implementazione e miglioramento di nuove tecniche di vendita e gestione del cliente
- Analisi con relativi piani azione sul miglioramento della Customer Experience
- Gestione del cambiamento
- Creazione di una cultura aziendale orientata al cliente

Nome e indirizzo del datore di lavoro

Screen GmbH Via Sommacampagna 59/c 37131 Verona

**Date****2003 - 2018**

Lavoro o posizione ricoperti

Consulente, Trainer, Coach

Principali attività e responsabilità

Attività di Formazione ECM per Aziende ospedaliere (Vicenza, Lonigo, Verona, Torino, Bassano del Grappa ...), Case di Riposo (Sondrio, Vicenza, Treviso ...), residenziali, associazioni no profit, CUOA Sanità di Vicenza

In dettaglio i corsi di formazione svolti riguardano:

- Qualità del servizio e comunicazione professionale
- Comunicazione non verbale
- Comunicazione interculturale
- Lavoro di gruppo
- Motivazione dei collaboratori
- Leadership
- Creatività
- Comunicazione educativa
- Comunicazione in pubblico
- Change Management

Ho partecipato a convegni, in qualità di relatore, organizzati dall'Ordine dei medici della Provincia di Verona e di Gorizia, dall' A.N.D.O.S. Nazionale sugli aspetti comunicativi tra professionisti della salute e pazienti

Nome e indirizzo del datore di lavoro

**Management Consulting S.r.l.**  
Via Unità d'Italia, 21 – 37131 Verona  
**Emmerre S.a.s. di Dallagà Michele** **Formatore/ Consulente/Coach**  
*Via Eridania, 267 – 45030 Occhiobello*

**Date****1999 - 2010**

Lavoro o posizione ricoperti

Consulente, Trainer, Coach

Principali attività e responsabilità	<p>Attività di Consulenza/Formazione presso circa 50 Concessionarie della rete automobilistica SEAT (Cliente VWGroup) nell'ambito del Progetto Lex, un progetto internazionale di consulenza continuativa alle Concessionarie della rete ufficiale SEAT.</p> <p>In dettaglio, attività di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formazione comportamentale del personale</li> <li>- Sviluppo di piani di miglioramento continuo nelle varie aree aziendali con riferimento a: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientamento al Cliente delle aree Vendita, Service ed Amministrazione</li> <li>• Processi interni di lavoro e di comunicazione</li> </ul> </li> <li>- Effettuazione a livello nazionale di workshop sul servizio al Cliente, sui piani marketing sulla gestione delle risorse umane e sulla programmazione/monitoraggio dell'attività di vendita e service</li> </ul> <p><i>Attività di moderazione e animazione in Focus Group svolti all'interno delle Concessionarie, con gruppi di Clienti per monitorare la loro soddisfazione circa il Servizio offerto dalla Concessionaria stessa</i></p>
Nome e indirizzo del datore di lavoro	<b>Management Consulting S.r.l.</b> Via Unità d'Italia, 21 – 37131 Verona
<b>Date</b>	<b>1997 - 2010</b>
Lavoro o posizione ricoperti	Consulente, Trainer, Coach
Principali attività e responsabilità	<p>- Attività di formazione in aula per il miglioramento della comunicazione interna e per la motivazione dei collaboratori per il management della Società Ingram Micro S.p.A. di Milano</p> <p><i>- Attività di formazione in aula e di coaching con i giovani imprenditori del Sud sui piani di marketing, la gestione delle risorse umane, l'organizzazione commerciale e la comunicazione al mercato in relazione alla legge sul c.d. Prestito d'Onore (art. 9 septies L. 28.11.96 n° 608)</i></p> <p><i>Consulenza sulla comunicazione aziendale interna, sulla motivazione e gestione dei collaboratori nell'ambito dei processi di qualità, sulla customer satisfaction (Alitalia, Felsineo, Komatsu ...)</i></p>
Nome e indirizzo del datore di lavoro	<b>Chiarini &amp; Associati S.r.l.</b> Via dell'Indipendenza, 22 – 40121 Bologna
<b>Istruzione e formazione</b>	
<b>Date</b>	<b>1982</b>
Titolo di studio	Maturità Linguistica
Principali tematiche/competenze professionali possedute	
Nome e tipo d'organizzazione erogatrice dell'istruzione e formazione (università di..., istituto, ecc.)	Liceo Classico Sperimentale "L. Ariosto" Ferrara
<b>Date</b>	<b>1991</b>
Titolo di studio	Laurea in Giurisprudenza
Principali tematiche/competenze professionali possedute	
Nome e tipo d'organizzazione erogatrice dell'istruzione e formazione (università di..., istituto, ecc.)	Università degli studi di Ferrara, Facoltà di Giurisprudenza
<b>Aggiornamenti</b>	
<b>Date</b>	<b>2008</b>

	Certificato all'utilizzo dei sistemi di apprendimento <b>DISC®- persolog® da RHR</b> RHR – Resources for Human Resources - Modena
<b>Attività di ricerca e Docenze</b>	
<b>Date</b>	<b>2007 / 2017</b>
	<p>Attività didattiche e di formazione per le aziende ospedaliere e per le case di riposo: elenco dei titoli di alcuni corsi svolti</p> <p>“Dalla testa ai piedi” Management Consulting  “Gustiamoci la nostra comunicazione” Management Consulting  “C.I.A.O. &amp; C.I.A.O.” Management Consulting  “Comunicazione Interculturale” Management Consulting  “Creatività e problem solving” Emmerre S.a.s.  “Gestione e motivazione dei collaboratori “ Emmerre S.a.s.  “Managership” Management Consulting  “Non si può non comunicare” Management Consulting  “Comunicazione didattica” Emmerre S.a.s.  “Comunicazione professionale e qualità del servizio” Emmerre S.a.s.  “Creatività nelle aziende ospedaliere” Emmerre s.a.s.  “La gestione del conflitto nel gruppo di lavoro! Emmerre S.a.s.  “Change Management e cultura organizzativa” Emmerre S.a.s.</p> <p><i>In tutte le attività di formazione d'aula con le aziende ospedaliere e le case di riposo ho sempre svolto il feedback finale per verificare l'applicazione della teoria con l'attività di tutti i giorni ed i riscontri ottenuti sono sempre stati più che positivi</i></p>
<b>Pubblicazioni</b>	
<b>Date</b>	<b>2007</b>
	<b>“Il Gestibolario”, Morellini Editore</b>
	<p>Dichiaro di essere informata/o che, ai sensi e per gli effetti dell'art. 13 del D.lgs 196/2003, il presente curriculum verrà allegato ai programmi di formazione del provider ECM Veneto dell'Azienda ULSS n. 8 “Berica” e pubblicato nella banca dati presente nel sito <a href="https://ecm.regione.veneto.it">https://ecm.regione.veneto.it</a> , per tali fini acconsento il trattamento dei dati personali ivi contenuti.</p> <p>Dichiaro inoltre l'assenza di conflitto di interesse relativamente al presente evento ed agli eventi formativi che mi coinvolgono in qualità di docente erogati dal Provider n 25 - Azienda ULSS n. 8 “Berica” ed accreditati nel sistema ECM.</p> <p>Sarà mia cura comunicare tempestivamente al Provider n 25 - Azienda ULSS n. 8 “Berica” ogni variazione rispetto alla presente dichiarazione.</p>
	<b>Il presente modulo è conservato firmato in originale presso il Centro Formazione – AULSS 8 e viene inserito in internet privo di firma autografa</b>

<b>Data 08.02.2019</b>	<b>Firma</b>
------------------------	--------------

