

CURRICULUM VITAE

INFORMAZIONI PERSONALI

Nome **BALDINELLI ANTONELLA**

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

- Date 1982
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione Maturità scientifica
- Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio Maturità scientifica
- Qualifica conseguita Maturità scientifica

- Date 07/07/1993
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione Università degli studi di Macerata – Giurisprudenza
- Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio
- Qualifica conseguita Dottore in Giurisprudenza (vecchio ordinamento)

- 2014 Docente accreditato per la formazione presso Enti Pubblici

- 2009 21 Dicembre 2009
- Corso Comicoterapia e Clownterapia
Baule dei Sogno Onluss (80 ore)

- 2010 Marzo 8
- Corso Gelotolia e Clownterapia (60)

- 2011 24 Luglio
- Corso Animatore Teatrale : anziani , minori , disabili
Corso Autorizzato dalla Provincia di Ancona ex lege Regionale 160/90
Qualifica di II livello ex art 14 lex 845/78 (400 ore)

- 2011 30 Giugno
- Corso di Formazione di 32 ore per
Rappresentanti Dei Lavoratori per la Sicurezza
(ex art. 37 c. 11 D.Lgs. 81/2008
Workgate Italia

- 2011 13 Luglio
- Corso di Formazione per addetti Antincendio (basso rischio)
Work Gate Italia

- 2013 30 Giugno
- Corso Base di Primo Soccorso, (B.LS..)
Croce Rossa Italiana

- Da 2009 a oggi :
- corsi e work shop “Il Personaggio Clown” Corsi e
Workshop sul Comicoterapia e Gelotologia Corsi e
Workshop Improvvisazione Teatrale
Corso “face painting primo livello”
Corsi e workshop su maschera e mimo
Corsi e workshop di Improvvisazione teatrale per il sociale

- 2014 16 Giugno O.P.E.M. (Croce Rossa Italiana)

(Operatore Emergenza livello operativo)

P.S.T.I e BLSD (da completare la parte pratica. Interrotto per motivi personali e non concluso)

Croce Rossa italiana

Dicembre 2014. "Formazione ai Formatori " in tema di sicurezza sui luoghi di Lavoro. WorkGate Italia.Durata del corso nr 24 ore.

ESPERIENZA DIDATTICA

N.	ANNO DI RIFERIMENTO	DAL	AL	ORE TOTALI DOCENZA	MATERIE DI INSEGNAMENTO	PRESSO
1	1991-1998	1991	09/1998	1500	Formatore area marketing, telemarketing/ comunicazione, ricerche di mercato e commerciale/vendite	MC Marketing e Comunicazione di Ancona
2	1998-2001	10/1998	01/2001	488	Formazione all'interno della struttura nell'ambito della comunicazione, della Customer Care e della Front Line	Phone Services Italia s.r.l.
3	2001-2008	01/2001	31/12/08	1864	Formatore e consulente nelle aree: - Marketing e Vendita; - Direct Marketing - Comunicazione - Gestione del front line - CRM (Customer Relationship Managment) - Programmazione delle attività di un Contact Center - Qualità e certificazione ISO 9000, Customer Service e Mutimedialità - La motivazione - Tecniche di ascolto efficace - La gestione delle obiezione - Orientamento al lavoro - La Ricerca e selezione del personale - Public speaking - La gestione delle risorse umane - La leadership - Commerciale/ Vendite - Marketing turistico Organizzazione di eventi	Principalmente per Sidagroup

4	2009	01/01/2009		303	<p>Formatore e consulente nelle aree:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Marketing e Vendita; - Direct Marketing - Comunicazione - Gestione del front line - CRM (Customer Relationship Managment) - Programmazione delle attività di un Contact Center - Qualità e certificazione ISO 9000, Customer Service e Mutimedialità - La motivazione - Tecniche di ascolto efficace - La gestione delle obiezione - Orientamento al lavoro - La Ricerca e selezione del personale - Public speaking - La gestione delle risorse umane - La leadership - Commerciale/ Vendite - Marketing turistico - Organizzazione di eventi 	Principalmente per Sidagroup
---	------	------------	--	-----	--	------------------------------

ESPERIENZA PROFESSIONALE

N.	ANNO DI RIFERIMENTO	DAL	AL	QUALIFICA	PRESSO
1	1988	01/01/1988	01/01/1989	Operatrice di Telemarketing, segreteria generale e gestione appuntamenti	Video Electronics Club (FILIALE DI ANCONA)
2		Gennaio 1989	1991	Operatrice di Telemarketing	MC Marketing e Comunicazione di Ancona
3		1991	Settembre 1998	Coordinatore/Formatore area marketing, telemarketing/ comunicazione, ricerche di mercato e commerciale/vendite	MC Marketing e Comunicazione di Ancona
4		Settembre e 1993	Settembre 1994	Telemarketing e Vendita e marketing	INA Assitalia Agenzia Generale di Ancona).
5		Ottobre 1998	Gennaio 2001	<p>Supervisore e responsabile delle risorse umane le attività principali riguardavano:</p> <ul style="list-style-type: none"> - gestione di numeri verdi (es: Teuco Guzzini, Merloni Termosanitari , Faber, Fileni,etc), - servizi di web call center, - telemarketing ect. <p>Attività alternate dalla formazione nell'ambito della comunicazione, della Customer Care e della Front Line</p>	Phone Services Italia s.r.l.

6	2001	01/01/2001	31/12/2001	<p>Formatore e consulente nelle aree:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Marketing e Vendita; - Direct Marketing - Comunicazione - Gestione del front line - CRM (Customer Relationship Managment) - Programmazione delle attività di un Contact Center - Qualità e certificazione ISO 9000, Customer Service e Mutimedialità - La motivazione - Tecniche di ascolto efficace - LA gestione delle obiezioni - Orientamento al lavoro - La Ricerca e selezione del personale - Public speaking - La gestione delle risorse umane - La leadership - Commerciale/ Vendite - Marketing turistico - Organizzazione di eventi <p>Responsabile del mantenimento degli sla qualitativi interni (Service Level Agriment)</p>	Principalmente per Sidagroup
7	2002	01/01/2002	31/12/2002	<p>Formatore e consulente nelle aree:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Marketing e Vendita; - Direct Marketing - Comunicazione - Gestione del front line - CRM(Customer Relationship Management) - Programmazione delle attività di un Contact Center - Qualità e certificazione ISO 9000, Customer Service e Multimedialità - La motivazione - Tecniche di ascolto efficace - LA gestione delle obiezione - Orientamento al lavoro - La Ricerca e selezione del personale - Public speaking - La gestione delle risorse umane - La leadership - Commerciale/ Vendite 	Principalmente per Sidagroup

				<ul style="list-style-type: none"> - Marketing turistico - Organizzazione di eventi Responsabile del mantenimento degli sla qualitativi interni (Service Level Agriment)	
8	2003	01/01/2003	31/12/2003	Formatore e consulente nelle aree: <ul style="list-style-type: none"> - Marketing e Vendita; - Direct Marketing - Comunicazione - Gestione del front line - CRM(Customer Relationship Management) - Programmazione delle attività di un Contact Center - Qualità e certificazione ISO 9000, Customer Service e Multimedialità - La motivazione - Tecniche di ascolto efficace - LA gestione delle obiezione - Orientamento al lavoro - La Ricerca e selezione del personale - Public speaking - La gestione delle risorse umane - La leadership - Commerciale/ Vendite - Marketing turistico - Organizzazione di eventi Responsabile del mantenimento degli sla qualitativi interni (Service Level Agriment)	Principalmente per Sidagroup
9	2004	01/01/2004	31/12/2004	Formatoree consulente nelle aree: <ul style="list-style-type: none"> - Marketing e Vendita; - Direct Marketing - Comunicazione - Gestione del front line - CRM (Customer Relationship Management) - Programmazione delle attività di un Contact Center - Qualità e certificazione ISO 9000, Customer Service e Multimedialità - La motivazione - Tecniche di ascolto efficace - LA gestione delle obiezione - Orientamento al lavoro - La Ricerca e selezione del personale - Public speaking - La gestione delle risorse umane - La leadership - Commerciale/ Vendite - Marketing turistico - Organizzazione di eventi Responsabile del mantenimento degli sla qualitativi interni (Service Level Agriment)	Principalmente per Sidagroup
10	2005	01/01/2005	31/12/2005	Consulente/formatore nelle aree: <ul style="list-style-type: none"> - Marketing e Vendita; - Direct Marketing 	Principalmente per Sidagroup

				<ul style="list-style-type: none"> - Comunicazione - Gestione del front line - CRM(Customer Relationship Management) - Programmazione delle attività di un Contact Center - Qualità e certificazione ISO 9000, Customer Service e Multimedialità - La motivazione - Tecniche di ascolto efficace - LA gestione delle obiezione - Orientamento al lavoro - La Ricerca e selezione del personale - Public speaking - La gestione delle risorse umane - La leadership - Commerciale/ Vendite - Marketing turistico - Organizzazione di eventi <p>Responsabile del mantenimento degli sla qualitativi interni (Service Level Agriment)</p>	
11	2006	01/01/2006	31/12/2006	<p>Consulente/formatore nelle aree:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Marketing e Vendita; - Direct Marketing - Comunicazione - Gestione del front line - Programmazione delle attività di un Contact Center - Qualità e certificazione ISO 9000, Customer Service e Multimedialità - La motivazione: motivarsi per motivare - Tecniche di ascolto efficace - LA gestione delle obiezione - Orientamento al lavoro - La Ricerca e selezione del personale - Public speaking - La gestione delle risorse umane - La leadership - Commerciale/ Vendite - Marketing turistico - Organizzazione di eventi 	Principalmente per Sidagroup
12	2007	01/01/2007	31/12/2007	<p>Consulente/formatore nelle aree:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Marketing e Vendita; - Direct Marketing - Comunicazione - Gestione del front line - CRM (Customer Relationship Management) - Programmazione delle attività di un Contact Center - Qualità e certificazione ISO 9000, Customer Service e Multimedialità - La motivazione - Tecniche di ascolto efficace - LA gestione delle obiezione 	Principalmente per Sidagroup

				<ul style="list-style-type: none"> - Orientamento al lavoro - La Ricerca e selezione del personale - Public speaking - La gestione delle risorse umane - La leadership - Commerciale/ Vendite - Marketing turistico - Organizzazione di eventi Responsabile del mantenimento degli sla qualitativi interni (Service Level Agriment)	
13	2008-2010	01/01/10		Consulente/formatore nelle aree: <ul style="list-style-type: none"> - Comunicazione - Gestione del front line e del front office - La motivazione - Tecniche di ascolto efficace - LA gestione delle obiezione - Orientamento al lavoro - La Ricerca e selezione del personale - Public speaking - La gestione delle risorse umane - La leadership - Commerciale/ Vendite - Organizzazione di eventi - La gestione dei conflitti - Dal gruppo alla squadra : come gestire un team vincente - L intelligenza delle emozioni - L intelligenza emotiva per la gestione delle relazioni interpersonali - La gestione del tempo - La riunione efficace - La comunicazione interna esterna e di gruppo - Comicoterapia 	Fino al 30.06.2010 principalmente per Sida Group. D

Da 2010 ad oggi fa parte del team di docenti della Work Gate Italia con la quale collabora come consulente esterno.

Accreditamento 2013/2014 per la Formazione presso Enti Pubblici Pubbliche Amministrazione

Formatore sulla Sicurezza sui luoghi si Lavoro nella propria area di competenza (comunicazione interna gestione delle informazioni, dinamiche individuali e di gruppo. Gestione dei conflitti interni Gestione dello Stress e Bournout)

Dal 2010 ,formatore clownterapeuta e coordinatore Fondi della Associazione "IL Baule dei Sogni Onluss"
Dal 2013 Volontario Croce Rossa Italiana Comitato Locale di Ancona
Dal dicembre 2014
Clowndottore Croce Rossa Italiana

Dal 2006
Gruppo Scout Ancona 3