

# Curriculum Vitae di Michele Dallagà

## INFORMAZIONI PERSONALI

*Nome e Cognome* **Michele Dallagà**

*Nazionalità* Italiana

*Data di nascita* 01/03/1963

## ESPERIENZE PROFESSIONALI

Da settembre 2020 collaboro con MSX International società di consulenza con sede a Roma e seguo sempre le attività di Customer Experience Coach per il gruppo Volkswagen

• *Date (da – a)* **2011 / agosto 2020**

• *Nome e indirizzo del datore di lavoro*

**Screen GMBH**

Via Sommacampagna, 59 – 37131 Verona

• *Rapporto di lavoro*

Consulente, Trainer, Coach

• *Tipo di azienda o settore*

Società di consulenza e formazione

• *Tipo di impiego*

**Customer Experience Coach**

• *Principali mansioni e responsabilità*

*Attività di Coaching a supporto delle Concessionarie Volkswagen per la Customer Experience.*

*Sviluppo, analisi e monitoraggio delle strategie e delle attività di Customer Satisfaction, CRM, Video Messaggio Sales & Aftersales, Lead Generation & Management, Loyalty, Training, Digital Strategy.*

*Sviluppo, analisi e monitoraggio degli indicatori di performance, al fine di migliorare tutti gli aspetti qualitativi che hanno impatto sulla fidelizzazione dei clienti e sulla vendita.*

*Implementazione, monitoraggio e sostenibilità dei nuovi progetti Sales e Aftersales realizzati da Volkswagen Group Italia per la rete italiana.*

*Dal 2014 al 2016 sono stato il Responsabile della società di consulenza*

## Curriculum Vitae di Michele Dallagà

- *Date (da – a)* **2003 / 2013**
  - *Nome e indirizzo del datore di lavoro* **Management Consulting S.r.l.**  
Via Unità d'Italia, 21 – 37131 Verona
  - *Rapporto di lavoro* **Emmerre S.a.s. di Dallagà Michele**  
Via Eridania, 267 – 45030 Occhiobello
  - *Tipo di azienda o settore* Consulente, Trainer, Coach  
Società di consulenza e formazione
  - *Tipo di impiego* **Trainer/Coach**
  - *Principali mansioni e responsabilità* Attività di Formazione ECM per Aziende ospedaliere, Case di Riposo, 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 e motivazione dei collaboratori
  - Creatività
  - Comunicazione educativa
  - Miglioramento dei processi interni
  - Analisi della soddisfazione degli utenti/pazienti/clienti
  - Miglioramento continuo
  - Change Management
  - Problem solving e decision making
- 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
- Ho scritto, nel novembre 2007, un libro **"Il gestibolario"** sulla comunicazione interculturale

- *Date (da – a)* **1999 / 2009**
- *Nome e indirizzo del datore di lavoro* **Management Consulting S.r.l.**  
Via Unità d'Italia, 21 – 37131 Verona
- *Rapporto di lavoro* Consulente, Trainer, Coach
- *Tipo di azienda o settore* Società di consulenza e formazione
- *Tipo di impiego* **Consulente Progetto Lex SEAT**

## Curriculum Vitae di Michele Dallagà

- *Principali mansioni e responsabilità*

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.

In dettaglio, attività di:

  - Formazione comportamentale del personale
  - Sviluppo di piani di miglioramento continuo nelle varie aree aziendali con riferimento a:
    - Orientamento al Cliente delle aree Vendita, Service ed Amministrazione
    - Processi interni di lavoro e di comunicazione
    - Soddisfazione del Cliente (CSS)
    - Change Management
  - 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, sulle tecniche di vendita, vendita B2B...
  - 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
  - Attività di consulenza nella gestione e mantenimento del sistema di qualità aziendale

Nel **2009** ho svolto una serie di corsi di formazione relativi alla: vendita a grandi acquirenti, Seat Excellence modulo avanzato, presentazione Exeo.

- *Date (da – a)*

**1998 / 2001**
- *Nome e indirizzo del datore di lavoro*

**Cappelli & Partner S.r.l.**  
Milano
- *Tipo di azienda o settore*

Società di consulenza e formazione
- *Tipo di impiego*

**Consulente esterno** nelle aree Comunicazione, Gestione Risorse Umane e Organizzazione Commerciale
- *Principali mansioni e responsabilità*
  - 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
  - Attività di formazione in aula e di coaching con i giovani imprenditori del Sud

## Curriculum Vitae di Michele Dallagà

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)

- *Date (da – a)* **1997 / 2010**
  - *Nome e indirizzo del datore di lavoro* **Chiarini & Associati S.r.l.**  
Via dell'Indipendenza, 22 – 40121 Bologna
  - *Tipo di azienda o settore* Consulenza Sistemi Qualità
  - *Tipo di impiego* Consulente, Trainer. Coach per aziende Clienti della Società
  - *Principali mansioni e responsabilità* - Consulenza sulla comunicazione aziendale interna, sulla motivazione e gestione dei collaboratori nell'ambito dei processi di qualità, sulla customer satisfaction, sulla mappatura delle competenze (provincia di Crotone), sul Change Management
- 
- *Date (da – a)* **1993 / 2010**
  - *Nome e indirizzo del datore di lavoro* **Associazione Piccole e Medie imprese della provincia di Rovigo**
  - *Tipo di impiego* **Consulente esterno, Trainer, Coach**
  - *Principali mansioni e responsabilità*
    - Attività di docenza e consulenza in corsi vari a calendario e finanziati sulle seguenti tematiche:
      - Team Work
      - Comunicazione
      - Negoziazione
      - Customer satisfaction
      - Marketing operativo
      - Organizzazione Commerciale
      - Tecniche di Vendita
      - Change Management
      - Gestione delle Risorse Umane
      - Leadership
      - Gestione venditori
      - Gestione del tempo
      - Creatività
      - Problem solving e decision making
    - Attività di orientamento al lavoro per gli alunni delle scuole superiori

# Curriculum Vitae di Michele Dallagà

- *Date (da – a)* **1984 / 1992** (Periodo universitario)
- *Nome e indirizzo del datore di lavoro* **Associazione Nazionale Bieticoltori  
Ferrara**
- *Tipo di azienda o settore* Zuccherificio
- *Tipo di impiego* **Consulente esterno**
- *Principali mansioni e responsabilità*
  - Attività di selezione
  - Organizzazione e gestione delle risorse umane
  - Gestione del team
  - Negoziazione

## ISTRUZIONE E FORMAZIONE

- *Date (da – a)* **Ottobre 1991**
- *Tipologia di Istruzione o Formazione* Laurea in **Giurisprudenza**, indirizzo pubblicistico presso l'Università di Ferrara
- *Tesi* "Nuove metodologie della riproduzione umana: problemi civilistici"
- :  
:

## CAPACITÀ E COMPETENZE TECNICHE

- Buona conoscenza dell'ambiente Windows e del pacchetto Office (Word, Excel, Power Point...)
- Buona conoscenza della lingua francese e inglese
- Conoscenza scolastica della lingua tedesca
- Certificato all'utilizzo dei sistemi di apprendimento DISC©-persolog® da RHR
- Diplomato con esame di merito © NSL Coaching di Roberto Ferrario
- Conoscenza approfondita e utilizzo dei sistemi Cross2, LeadSpark e SWP

## ULTERIORI INFORMAZIONI

- *Ho collaborato con Vittoria Assicurazioni S.p.A. Agenzia di Ferrara (dalla polizza n° 1 fino ad un ottimo portafoglio clienti)*
- *Ho svolto 6 workshop di formazione sul lancio della nuova Skoda Octavia con tutta la rete vendita del marchio Skoda: è stato prodotto un video distribuito a tutti i Concessionari*
- *Attività di formazione con il gruppo immobiliare Grimaldi, TATA, Akzo Nobel Olitalia, Best Motors, Renault, ...*
- *Doti di dinamismo*
- *Disponibilità a viaggiare sul territorio nazionale*
- *Capacità di instaurare validi rapporti relazionali*

# Curriculum Vitae di Michele Dallagà

**Autorizzo al trattamento dei miei dati personali ai sensi del d.lgs. 196 del 30/06/2003**

A handwritten signature in black ink, reading "Michele Dallagà". The signature is written in a cursive style with a large, stylized initial 'M'.

**Michele Dallagà**