

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

• <i>Date (da – a)</i>	2003 / 2013
• <i>Nome e indirizzo del datore di lavoro</i>	Management Consulting S.r.l. Via Unità d'Italia, 21 – 37131 Verona Emmerre S.a.s. di Dallagà Michele Via Eridania, 267 – 45030 Occhiobello
• <i>Rapporto di lavoro</i>	Consulente, Trainer, Coach
• <i>Tipo di azienda o settore</i>	Società di consulenza e formazione
• <i>Tipo di impiego</i>	Trainer/Coach
• <i>Principali mansioni e responsabilità</i>	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

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

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">• <i>Date (da – a)</i>• <i>Nome e indirizzo del datore di lavoro</i>• <i>Tipo di azienda o settore</i>• <i>Tipo di impiego</i>• <i>Principali mansioni e responsabilità</i> | <p>1997 / 2010</p> <p>Chiarini & Associati S.r.l.
Via dell'Indipendenza, 22 – 40121 Bologna
Consulenza Sistemi Qualità</p> <p>Consulente, Trainer. Coach per aziende Clienti della Società</p> <ul style="list-style-type: none">- 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 |
| <ul style="list-style-type: none">• <i>Date (da – a)</i>• <i>Nome e indirizzo del datore di lavoro</i>• <i>Tipo di impiego</i>• <i>Principali mansioni e responsabilità</i> | <p>1993 / 2010</p> <p>Associazione Piccole e Medie imprese della provincia di Rovigo</p> <p>Consulente esterno, Trainer, Coach</p> <ul style="list-style-type: none">○ Attività di docenza e consulenza in corsi vari a calendario e finanziati sulle seguenti tematiche:<ul style="list-style-type: none">- 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

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

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

• <i>Date (da – a)</i>	Ottobre 1991
• <i>Tipologia di Istruzione o Formazione</i>	Laurea in Giurisprudenza , indirizzo pubblicistico presso l'Università di Ferrara
• <i>Tesi</i>	"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, appearing to read 'Michele Dallagà', with a stylized flourish at the end.

Michele Dallagà