

**FORMATO EUROPEO
PER IL CURRICULUM
VITAE**



INFORMAZIONI PERSONALI

Nome
Indirizzo
Telefono
Fax
E-mail
Nazionalità
Data di nascita

ESPERIENZA LAVORATIVA

- Date (da – a)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
- Tipo di azienda o settore

- Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità

- Date (da – a)
- Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità

- Date (da – a)
- Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità

- Date (da – a)
- Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

- Date (da – a)
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione
- Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio
- Qualifica conseguita

ALESSIA LONGHI

Dal 20 ottobre 2003 ad oggi

ATB Servizi SpA

Azienda di Trasporto Pubblico Locale e Servizi per la Mobilità

Dal 1 marzo 2020

Responsabile Servizi Marketing e Comunicazione

Dal 1 febbraio 2017

Responsabile Ufficio Comunicazione e gestione dei contratti pubblicitari

Alle mansioni già ricoperte, si è aggiunta:

- Gestione della vendita commerciale degli spazi pubblicitari del gruppo ATB
- Sviluppo partnership con enti e soggetti del territorio

Dal 1 marzo 2009

Responsabile Ufficio Comunicazione

Alle mansioni già ricoperte, si è aggiunta:

- Pianificazione e gestione campagne di comunicazione
- Pianificazione e organizzazione eventi
- Aggiornamento e gestione del sito atb.bergamo.it
- Social media management (Facebook, YouTube, Twitter)
- Relazioni con le associazioni internazionali di categoria (convegnistica, bandi e concorsi)

Dal 1 gennaio 2006

Responsabile customer care

- Gestione customer care, organizzazione del personale e pianificazione delle attività

Dal 20 ottobre 2003

Addetta al customer care presso l'Ufficio Relazioni col Pubblico (ATB Point):

- Richieste informazioni e segnalazioni della clientela
- Incasso sanzioni

Febbraio 2019

- Training "La comunicazione per il trasporto pubblico locale" tenuto da Agenzia ANSA, organizzato da ASSTRA a Roma.

Teoria e tecniche di giornalismo, informazione economico-politica, social, fact checking e fake news, relazioni con i media.

Attestato di frequenza.

- Date (da – a)
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione
 - Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio
 - Qualifica conseguita

- Date (da – a)
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione
 - Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio
 - Qualifica conseguita

- Date (da – a)
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione
 - Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio
 - Qualifica conseguita

- Date (da-a)
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione
 - Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio
 - Qualifica conseguita

- Date (da – a)
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione
 - Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio
 - Qualifica conseguita

- Date (da – a)
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione
 - Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio

- Qualifica conseguita

- Data (da – a)
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione
 - Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio

CAPACITÀ E COMPETENZE

PERSONALI

Acquisite nel corso della vita e della carriera ma non necessariamente riconosciute da certificati e diplomi ufficiali.

Aprile 2017

- Corso di Photoshop tenuto da ATHENA S.p.A.

Elementi di grafica e utilizzo di Adobe Photoshop.

Attestato di frequenza.

Novembre – dicembre 2015

- Corso sui social media tenuto da ATHENA S.p.A.

Conoscenza dei principali social media, redazione del piano editoriale, studio dei contenuti e misurazione dei risultati.

Attestato di frequenza.

Giugno – luglio 2013

- Corso di marketing del TPL tenuto da SCS Consulting.

L'importanza del customer care per l'orientamento delle azioni di marketing e coinvolgimento aziendale.

Attestato di frequenza.

Giugno 2008

- "Il Marketing nel Trasporto Pubblico locale" corso tenuto da UITP (associazione internazionale delle aziende operanti nel settore) a Bilbao, Spagna.

Il customer care come strumento di marketing per orientare la programmazione dell'offerta.

Attestato di frequenza

Ottobre 2003

- Corso di gestione delle relazioni con la clientela tenuto da ORMES Consulting

Gestione del rapporto col cliente e delle situazioni di emergenza (criticità e conflittualità).

Attestato di frequenza

Dall'Anno Accademico 2000/2001 all'Anno Accademico 2004/2005.

Laure in Lingue e Letterature Straniere con specializzazione Turistico-Manageriale presso l'Università degli Studi di Bergamo.

Laurea conseguita il 30 luglio 2005 con votazione 110 e lode.

Nel piano di studi, oltre alla lingua e alla letteratura inglese (1^a lingua) e tedesca (2^a lingua), ho sostenuto esami di linguistica, sociologia del turismo e dei nuovi media, economia aziendale, informatica e filologia.

La tesi di laurea in Geografia Regionale, dal titolo "Percorsi di senso nella città. Sguardi a confronto", verte sulla lettura semiotica degli spazi urbani analizzando le percezioni di insider e "outsider" con la somministrazione di un questionario ad un campione di indagine.

Laurea quadriennale (vecchio ordinamento).

Dall'Anno Scolastico 1994/1995 all'anno scolastico 1999/2000.

Diploma in Lingue e Letterature Straniere

presso il Liceo Linguistico G. Falcone di Bergamo con votazione 96/100.

Lingue curriculari (in ordine di studio): inglese, tedesco e francese.

| | |
|---|--|
| MADRELINGUA | ITALIANA |
| ALTRA LINGUA | INGLESE OTTIMA OTTIMA FLUENTE CONOSCENZA DELLA LINGUA DI LIVELLO AVANZATO COMPRENSIVA DI BUSINESS ENGLISH. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Capacità di lettura • Capacità di scrittura • Capacità di espressione orale | FRANCESE BUONA BUONA SUFFICIENTE |
| ALTRA LINGUA | TEDESCO BUONA BUONA SUFFICIENTE |
| <ul style="list-style-type: none"> • Capacità di lettura • Capacità di scrittura • Capacità di espressione orale | Lo studio della lingua è stato approfondito con un mese di permanenza a Berlino nell'aprile 2005 frequentando corsi presso la Humboldt Universität. |
| CAPACITÀ E COMPETENZE RELAZIONALI ED ORGANIZZATIVE | Ho una forte propensione al lavoro di squadra, strumento di arricchimento reciproco. Il mio approccio alle attività è di tipo pragmatico, trasversale, ovvero interdisciplinare ed orientato al risultato. |
| <i>Vivere e lavorare con altre persone, in ambiente multiculturale, occupando posti in cui la comunicazione è importante e in situazioni in cui è essenziale lavorare in squadra (ad es. cultura e sport), ecc.</i> | Gli anni di front-office mi hanno aiutato a sviluppare una propensione all'ascolto ed al problem solving mettendo a fuoco i diversi livelli e registri comunicativi (cliente esterno, interno, stakeholder) all'interno del processo. |
| CAPACITÀ E COMPETENZE TECNICHE | Conoscenza approfondita del pacchetto office (Word, Excel, Power Point). |
| <i>Con computer, attrezzature specifiche, macchinari, ecc.</i> | Conoscenza ed utilizzo basico dei programmi di grafica (Adobe Photoshop, Inkscape, Gimp). Elementi base di programmazione HTML. Gestione ordinaria e aggiornamento di: - sito internet (CMS) - canali social (Facebook, Youtube, Twitter) - programmi di digital signage - invio newsletter (MailUp, Mail Chimp) |
| PATENTE O PATENTI | Patente B |

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali presenti nel cv ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e del GDPR (Regolamento UE 2016/679).
Bergamo, 18 aprile 2019