



## Chiara De Lena

### PRESENTAZIONE

---

Sono un team leader nel settore della formazione e delle vendite orientata ai risultati con comprovata esperienza nella creazione di team forti e nella motivazione di risultati di vendita eccezionali. Sono ambiziosa nel perseguire opportunità per espandere la base clienti. Mi ritengo un'esperta nella creazione di contatti e nella gestione dei clienti. Ha raggiunto il ruolo di leader del team con capacità insuperabili di vendita e di leadership del team. Mantengo l'entusiasmo del team con strategie di coaching e mentoring comprovate. Ho una conoscenza approfondita delle tendenze del mercato e delle relazioni con i clienti.

### ESPERIENZA LAVORATIVA

---

[ 09/2015 - ] **Admission Team Leader**

***EF Education First***

**Principali attività e responsabilità:**

- Consulenza e vendita del programma Anno Scolastico all'estero
- Promozione e sviluppo di attività di marketing online e offline
- Assistenza e supporto alla clientela
- Organizzazione di incontri informativi e promozionali
- Visite informative presso istituti scolastici
- Meeting online e offline con direzione estera

[ 04/2015 - 09/2015 ] **Area Team Leader e Manager Assistant**

***EXPO spa***

-----  
**Principali attività e responsabilità:**

- Assistenza ai supervisor per la gestione e il controllo delle aree tematiche e dei clusters sul sito espositivo
- Raccolta dati gradimento sulle aree tematiche e cluster e stesura report settimanali per valutazione complessiva e specifica dei punti di forza delle aree gestite
- Organizzazione e programmazione gruppo di lavoro per questionario interno di gradimento
- Assistenza e supporto al personale sul campo, con interventi di riallineamento alle procedure aziendali



[ 08/2010 – 09/2015 ] **Sales Account Manager**

***Races Finanziaria spa***

**Principali attività e responsabilità:**

- Agente in attività finanziaria iscritto all'OAM
- Consulenza e vendita di prodotti finanziari quali prestiti personali, cessioni del quinto, mutui
- Gestione e organizzazione delle risorse assunte (fino a 5 risorse)
- Organizzazione e implementazione del lavoro nelle proprie agenzie di riferimento (fino a 3 agenzie)
- Gestione del proprio business plan e della propria strategia aziendale
- Gestione e organizzazione dell'assistenza alla clientela
- Organizzazione del servizio di telemarketing

[ 09/2008 – 09/2014 ] **Group Leader e Interview Leader**

***EF Education First***

**Principali attività e responsabilità:**

- Leader del gruppo di studenti nazionali
- Assistenza nelle fasi di viaggio e sistemazione nella destinazione di arrivo
- Organizzazione di meeting giornalieri con gli studenti del gruppo nazionale e internazionale per comunicare informazioni sulle attività, sui luoghi e orari di incontro, eventi programmati ecc
- Organizzazione di meeting giornalieri con il co-leader per discutere progressi e piani futuri
- Assistenza agli Activity Leaders per l'organizzazione e gestione di grandi eventi e attività ricreative
- Partecipazione e organizzazione di turni quando richiesti: notturni, gite d'istruzione, gite cittadine, turni mensa
- Verifica che i codici di condotta aziendali siano rispettati e gestione delle situazioni di stress o crisi
- Selezione degli studenti per il programma "High School Year"
- Organizzazione e gestione di incontri informativi in varie città del sud Italia
- Assistenza alla clientela, rispondendo a domande e richieste

**ISTRUZIONE E FORMAZIONE**

---

[ 03/2008 ] **Laurea Specialistica in Relazioni Internazionali**

***Università di Bologna***

**Campi di studio:** Relazioni Internazionali

[ 03/2005 ] **Laurea Triennale in Relazioni Internazionali**

***Università di Bologna***



## COMPETENZE LINGUISTICHE

---

**Lingua madre:** italiano

**Altre lingue:**

**inglese**

**ASCOLTO C2 LETTURA C2 SCRITTURA C2**

**PRODUZIONE ORALE C1 INTERAZIONE ORALE C1**

**spagnolo**

**ASCOLTO B1 LETTURA B2 SCRITTURA A2**

**PRODUZIONE ORALE A2 INTERAZIONE ORALE A2**

## COMPETENZE DIGITALI

---

### Le mie competenze digitali

Elaborazione delle informazioni | InternetExplorer | GoogleChrome | Padronanza del Pacchetto Office (Word Excel PowerPoint ecc) | Whatsapp | Skype | Social Network | Gestione autonoma della posta e-mail | Windows | Utilizzo del browser | Gestione PDF

## COMPETENZE COMUNICATIVE E INTERPERSONALI

---

### Soft Skills

- Orientamento all'ascolto
- Comunicazione interpersonale
- Leadership e team building
- Lavoro di squadra e flessibilità
- Forte etica del lavoro

## COMPETENZE DI GESTIONE E DIRETTIVE

---

### Hard Skills

- Definizione di obiettivi, rapporti e previsioni di vendita
- Conoscenza di CRM e Salesforce
- Formazione e sviluppo del personale
- Mentoring e coaching

## VOLONTARIATO

---

### Mangwana APS Pisa

Mangwana è un'associazione di promozione sociale costituita nel 2006 e iscritta all'Albo Regionale delle APS con determina nr. 26 del 17 aprile 2007. Da allora si impegna per la valorizzazione dell'educazione non formale e per una cooperazione internazionale alternativa. In Italia promuove iniziative sul territorio toscano le cui tematiche si muovono su due direttrici: 1) l'educazione ambientale e 2) l'intercultura, utilizzando l'arte e la creatività come strumento formativo e comunicativo. Promuove azioni nelle scuole ed eventi di sensibilizzazione e formazione per la cittadinanza. In Madagascar, Mangwana collabora con l'Associazione malgascia Vanona, per la costruzione di un modello di società civile replicabile, attraverso attività finalizzate all'autonomia e l'indipendenza delle



comunità con le quali interagisce con strumenti come il microcredito, il commercio equo locale, atelier di riflessione, formazione e scambi di esperienze.

## CERTIFICAZIONI E ESPERIENZE ALL'ESTERO

---

[ 09/2003 – 06/2004 ] **Erasmus Project**

[ 08/1998 – 01/1999 ] **High School Exchange Year**

[ 2014 ] **IELTS - British Council - 7.5**

---

*Autorizzo il trattamento dei miei dati personali presenti nel CV ai sensi dell'art. 13 d. lgs. 30 giugno 2003 n. 196 - "Codice in materia di protezione dei dati personali" e dell'art. 13 GDPR 679/16 - "Regolamento europeo sulla protezione dei dati personali".*

*Pisa. 20/09/2022*