



Laura  
Giacometti

## CONTATTI



## ESPERIENZA LAVORATIVA

01/06/2018 - ATTUALE - Milano, Italia

### CEO & CRM, MA Specialist

Ne.s.c.e. Consulting Srl

www.nesce-consulting.it

Gestione attività società, ricerca clienti ed espansione business nei sistemi gestionali che gestiscono le relazioni con i Clienti, Prospect e Lead.

**Consulenza, Docenza e Formazione in CRM, MA e Comunicazione Digitale** sia in ambito B2B che B2C.

**Gestione di progetti di sistemi CRM e Marketing Automation** in collaborazione con Software-house partner di Ne.s.c.e. Consulting.

01/01/2018 - ATTUALE - Assago, Italia

### Docente e Consulente in corsi reattivi al CRM, MA e Comunicazione digitale

Cegos Italia Spa

**Supportare ed insegnare** gli approcci più funzionali per pianificare/implementare, da parte del management di un'azienda, opportune **strategie per centralizzare la gestione e la fidelizzazione del cliente**, in un mercato con il quale l'impresa deve stabilire rapporti durevoli. Illustrare l'approccio che vede il cliente, le sue esigenze e lo storico dei suoi comportamenti (d'acquisto o di consumo) come il punto di partenza per pianificare sia una filosofia di contatto col mercato, sia i dettagli di un'offerta commerciale "**customer oriented**". Illustrare il significato di creazione, sviluppo, mantenimento e ottimizzazione delle relazioni tra Clienti ed azienda, basato sulla **centralità del cliente**. L'insieme dei processi di gestione della relazione con i clienti tramite l'analisi e l'elaborazione dei dati che lo riguardano sono lo scopo ultimo che portano alla fidelizzazione.

L'utilizzo degli strumenti di CRM e di Marketing Automation sono fondamentali per gestire tutta la comunicazione digitale e unire la comunicazione e la relazione online e onsite.

01/01/2019 - ATTUALE - Milano, Italia

### Docente e Consulente CRM, MA e Comunicazione Digitale

CAPAC - Politecnico del Commercio e del Turismo

Docente e Consulente nelle **strategie di Campagne di email marketing associate ed integrate con i Social Network, Customer Experience, Creazione di Landing Page** per un approccio alla **Lead Generation** e alla conversione del Lead e del Prospect.

Docente nei corsi di **Content Marketing e Storytelling**.

Docente e consulente per implementare e gestire sistemi di **CRM e Marketing Automation** per non perdere mai il contatto con i propri Clienti (**Lead Nurturing**), aumentare la fidelizzazione e gestire la forza vendite.

Supporto e docenza nelle strategie di **Customer Satisfaction** e Customer Experience con l'utilizzo di tool e tecnologie offerte dal mercato.

01/01/2020 - ATTUALE - Bergamo, Italia

### Docente e Consulente CRM e Marketing Automation

Formaltalia Srl

**Docente** nelle materie che riguardano la capacità e la strategia di portare l'azienda ad avere una **visione Cliente Centrica**.

**L'utilizzo di tool** che permettano di conservare il dato, la capacità di organizzare un **Customer Database** e di implementare Campi e tabelle per gestire tutte le informazioni sia che esse derivino dal mondo online sia onsite.

**Supporto e consulenza** nella gestione del proprio **sistema Gestionale CRM**, con riorganizzazione dei dati e dei flussi aziendali.

**Docenza sulla Comunicazione Digitale.**

01/06/2019 – ATTUALE – Marghera Venezia, Italia

## Docente CRM, Marketing Automation e Comunicazione Digitale

Umana Forma

**Docente** nelle materia che riguardano la capacità e la strategia di portare l'azienda ad avere una **visione Cliente Centrica**.

**L'utilizzo di tool** che permettano di conservare il dato, la capacità di organizzare un **Customer Database** e di implementare Campi e tabelle per gestire tutte le informazioni sia che esse derivino dal mondo online sia onsite.

**Supporto e consulenza** nella gestione del proprio **sistema Gestionale CRM**, con riorganizzazione dei dati e dei flussi aziendali.

**Docenza** sulla **Comunicazione Digitale**.

01/09/2017 – ATTUALE – San Paolo d'Argon - Bergamo, Italia

## Docente in CRM, Marketing Automation e Comunicazione Digitale

Fondazione Jobs Academy

**Docente sul modulo di Digital Marketing** con **corsi** che riguardano:

1. Il Buyer Persona e i sistemi di Marketing Automation
2. La Landing Page
3. Il Content Marketing e lo Storytelling
4. La Marketing Automation e l'integrazione con il CRM
5. Le campagne di Email Marketing

**Docente sul Modulo Marketing, Sales e Export Management** con **corsi** che riguardano:

1. Il CRM e il Customer Database
2. IL CRM e il Sales Management

01/01/2015 – 01/06/2018 – Milano, Italia

## Consulente CRM

Free Lance

Consulente alle aziende sull'utilizzo dei sistemi gestionali CRM.

Sistemazione del Customer Database e creazione dei flussi dell'azienda all'interno del sistema gestionale.

01/01/2011 – 15/11/2014 – Vicenza, Italia

## Project Manager

OpenSymbol srl

Gestione dei progetti CRM su media aziende italiane.

Dall'implementazione per l'area Sales al Customer Service, alle gestione delle campagne di email marketing.

01/09/2003 – 31/12/2010 – Milano, Italia

## Consulente e poi Project Manager sistemi CRM

CBT Open srl (ex 4Layers 2003 - 2007)

Project Manager di sistemi CRM Open source e Consulente sul ciclo attivo dei sistemi ERP Open Source per le PMI.

01/01/2000 – 31/08/2003 – Milano, Italia

## Marketing Support e Consulente Junior

Atlantic Technologies Spa

Organizzazione e realizzazione dell'attività e della documentazione di marketing, creazione ed organizzazione di eventi e di training per l'utilizzo di sistemi gestionali. Comunicazione ai clienti dei prodotti e dei servizi dell'azienda. Organizzazione e supervisione del sito aziendale,

coordinando le risorse esterne alla società. Collaborazione con fornitori per la creazione del materiale pubblicitario necessario al marketing. Consulente sui sistemi gestionali BI

## ISTRUZIONE E FORMAZIONE

01/04/2017 - 15/06/2017 - via Mauro Macchi 28, Milano, Italia

### Strategia di comunicazione digitale, i social media

CFTA

<http://www.cfta.it/>

01/04/1999 - 30/11/1999 - Trento, Italia

### Master Innovazione d'Impresa

Università degli studi di Trento

<https://www.unitn.it/>

01/09/1992 - 15/11/1998 - Trento, Italia

### Laura in Giurisprudenza indirizzo Transnazionale - economico

Università degli Studi di Trento

<https://www.unitn.it/>

## COMPETENZE LINGUISTICHE

**LINGUA MADRE:** italiano

**ALTRE LINGUE:**

**francese**

Ascolto  
B2

Lettura  
B1

Produzione  
orale  
B1

Interazione  
orale  
B1

Scrittura  
B1

**inglese**

Ascolto  
A2

Lettura  
B1

Produzione  
orale  
A2

Interazione  
orale  
A1

Scrittura  
A2

## COMPETENZE DIGITALI

Padronanza del Pacchetto Office (Word Excel PowerPoint ecc) / Gestione autonoma della posta e-mail / GoogleChrome / Microsoft Office / Windows / InternetExplorer / Google / Elaborazione delle informazioni / Buona padronanza del pc dei software ad esso correlati e del pacchetto Office / Mozilla Firefox / Social Network / Sistemi Operativi Windows 9XNT2000XPVistaSeven8Windows 10 Android / Gmail / Risoluzione dei problemi / Gestione PDF / Skype / Whatsapp / Instagram / Utilizzo di Social Network (Instagram Facebook Pinterest Tik Tok Snapchat) / Editing foto e video / Ottima conoscenza della Suite Office (Word Excel PowerPoint) / Posta elettronica / Outlook / Social / Utilizzo dei vari browser come Google Chrome Internet Explorer Mozilla Firefox e Safari / utilizzo sistemi gestionali