

**FORMATO EUROPEO
PER IL CURRICULUM
VITAE**



INFORMAZIONI PERSONALI

Nome
Indirizzo
Mobile
Telefono
Fax
E-mail

TEBALDI PIERFILIPPO

Nazionalità
Data di nascita

Italiana
20 FEBBRAIO 1970

p.tebaldi@tiscali.it

ESPERIENZA LAVORATIVA

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

Da ottobre 1997 ad oggi

Alcuni clienti finali: H3G Italia, Telecom Italia, TIM, Telecontact, Belgacom Bruxelles, Deutsche Telekom, T-Com, A1 Austria, InLinea Call Center, Mercedes-Benz Italia, Comune di Milano, Comune di Modena, Comune di Treviso, AUSL Ferrara, USSL Verona, Gruppo Intesa SanPaolo, ISTAT Roma, Gruppo Editoriale L'Espresso Roma, Banca degli Occhi di Mestre, Manpower, Omnitel, Infostrada, Cardine Finanziaria – Gruppo IMI San Paolo, Supermercati PAM, Coop Estense, Coop Adriatica, Conad Italia, Unomog GmbH Eching Bayern.

I clienti finali appartengono soprattutto al settore dei Servizi ed in particolare Telecomunicazioni, Grande Distribuzione, Editoria, Istituti Bancari, IT Technology e Enti Istituzionali/Pubblici Consulente Senior

Interventi formativi, finalizzati allo sviluppo di competenze comunicative, relazionali, manageriali e imprenditoriali per facilitare la gestione del cambiamento e l'innovazione, la comunicazione e il clima organizzativo, la gestione del reclamo, il rapporto con i collaboratori e con il pubblico, la qualità e l'immagine del servizio; tutorship, docenza per corsi di formazione tradizionale, progettazione didattica, analisi dei bisogni formativi, facilitazione circoli di qualità, coaching individuale, training on the job ed affiancamenti sul campo.

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

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

Dal 1990 al 1995

Università degli Studi di Padova – Facoltà di Magistero – Corso di Laurea in Psicologia – Specializzazione biennale in Psicologia del Lavoro e delle Organizzazioni

Psicologia sociale, Metodologia della ricerca psicosociale, Psicologia del lavoro, Sociologia, Sociologia del lavoro, Psicologia dell'orientamento e della formazione professionale, Tecniche dell'intervista e del questionario, Psicologia delle organizzazioni.

**PARTECIPAZIONE A SEMINARI E
MASTER INERENTI LA MATERIA DA
TRATTARE**

"Capacità comunicative e relazionali, autostima e assertività, creatività, leadership, sviluppo delle motivazioni", 60 ore, Ardsu Ferrara, 2004
 "La Gestione del Tempo e dello Stress", 60 ore, Ardsu Ferrara, 2005
 "Front line formazione al ruolo, comunicazione e immagine ,comunicazione telefonica e scritta, assertività, gestione reclami, gestione stress e prevenzione del burn-out", 60 ore, Ardsu Ferrara, 2005
 "Team e gestione gruppi: i metodi per il lavoro di gruppo, gestione riunioni, assertività, problem solving e tecniche di creatività in gruppo e gestione dei conflitti", 60 ore, Ardsu Ferrara, 2006
 "Tecniche di comunicazione avanzata all'interno del contesto lavorativo": l'utilizzo differenziato della forma scritta e/o orale nel costruire messaggi adeguati al contesto ed alla situazione lavorativa, 32 ore, Ardsu Ferrara, 2007
 "Assertiveness Training for Manager: Learning how to set effective personal boundaries", 40 ore, Birbeck University of London, Bloomsbury London, 2008
 "Influencing Skills, Assertiveness and Negotiation: benefits & challenges of assertive communication, learning and applying influencing techniques to improve managers' performance". 40 ore, Birbeck University of London, Bloomsbury London, 2008
 "Motivational Leadership and Building Successful Teams: it's possible to increase productivity by effective communication". 40 ore, Oxford Brookes University, Headington Campus, Gipsy Lane, Oxford, 2009
 "Effective communication and assertiveness: a guide for managers". 40 ore, Oxford Brookes University, Headington Campus, Gipsy Lane, Oxford, 2009

SPECIALIZZAZIONI

<ul style="list-style-type: none"> • Date 	2002
Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione	ARDSU - Ferrara
• Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio	Tecniche di valutazione del personale, bilancio delle competenze
<ul style="list-style-type: none"> • Qualifica conseguita 	Master
<ul style="list-style-type: none"> • Date 	2002
Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione	NTT Entity Consulting Roma
• Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio	La gestione integrata delle risorse umane – Progetto sperimentale di valutazione del personale del comparto USL FE
<ul style="list-style-type: none"> • Qualifica conseguita 	Master
<ul style="list-style-type: none"> • Date (da – a) 	2001
• Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione	Elea per Ausl Ferrara
• Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio	Il ruolo degli operatori addetti al CUP, alla cassa e alla funzione di accettazione dei Servizi Sanitari
<ul style="list-style-type: none"> • Qualifica conseguita 	Corso di specializzazione
<ul style="list-style-type: none"> • Date (da – a) 	2001
• Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione	Elea per Ausl Ferrara
• Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio	La gestione delle risorse umane e lo sviluppo dei collaboratori
<ul style="list-style-type: none"> • Qualifica conseguita 	Corso di specializzazione
<ul style="list-style-type: none"> • Date (da – a) 	2000-2001
• Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione	Ausl Ferrara
• Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio	Formazione e sviluppo R.U.

- 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

Tirocinio formativo
1996
Università di Padova

Psicologia del lavoro e delle organizzazioni
Laurea 105/110
1995
Università "La sapienza" Roma – prof. C. Lombardo

Sociologia
Ricerca formativa
1994-1995
Università di Padova – prof. M. Novaga

Psicologia del Lavoro
Ricerca formativa

AGGIORNAMENTI

Seminario "La psicologia degli Enneatipi" presso il centro studi di formazione counselling e psicoterapia "Milleunameta" di Livorno nel 2012
Seminario residenziale "Managing Zen. Calma Chiarezza Visione" tenuto da Vittorio Mascherpa di Formazione Umana Globale nel 2011
Corso di base di Breathwork tenuto da Massimo Gusmano e Susanna Orsi insegnanti di Insight - Scuola di Breathwork e Counseling Evolutivo di Milano nel 2008
Corso "Come meditare" organizzato dall'ILTK (Istituto Lama Tzong Khapa) di Pomaia (PI) e tenuto da Vincenzo Tallarico, psicologo analista nel 2009
Corso su "Le capacità manageriali" organizzato dalla società di consulenza multinazionale Achieve Global a Roma nel 2010
Corso su "La consapevolezza di sé nel comportamento organizzativo: i Questionari di autodiagnosi comportamentale" organizzato dall'Associazione Italiana Formatori nel 2009
Corso sulla "Selezione dei collaboratori" c/o il CTC nel 2010
Corso base sui "Principi della Programmazione Neuro Linguistica" c/o il CTC (Centro di Formazione Manageriale e Gestione d'Impresa) di Bologna nel 2012

PUBBLICAZIONI

"Pedofilia, gli abusi, gli abusati, gli abusanti" a cura di Roberta Giommi e Marcello Perrotta, Pisa, Tirrenia, 1998

**PRINCIPALI AREE DI INTERVENTO
GESTITE NELL'AREA DELLA
FORMAZIONE AZIENDALE E
PROFESSIONALE**

**COMUNICAZIONE E VENDITA
TELEFONICA**

Alcuni esempi recenti

- Progettazione e docenza sui temi dell'Up-selling e Cross-Selling per operatori H3G nel 2013
- Progettazione e docenza sui temi del Teleselling per operatori Telecom Italia dal 2007 al 2013
- Progettazione e docenza sul tema "La competenza relazionale per gli operatori addetti al call center" di Omnitel-Infostrada nel 2006
- Progettazione e docenza sui temi della comunicazione telefonica e della propositività commerciale per operatori del 119 TIM nel 2008-2012
- Progettazione e docenza sui temi delle capacità relazionali per gli operatori TIM e Telecom addetti al call center nel 2012

**TECNICHE DI VENDITA E
NEGOZIAZIONE**

Alcuni esempi recenti

- Progettazione, coordinamento e docenza sul tema del "Business opportunity", per macroaree CS Bologna e Firenze di Telecom Italia nel 2009
- Progettazione e docenza sul tema del coaching, della comunicazione e della negoziazione per Account e Partner Account Manager dei canali Agent e Tele di Telecom Italia nel 2009
- Progettazione e docenza sul tema del selling, comunicazione e assertività (SAT) per Tecnici e Assistenti tecnici di Telecom Italia nel 2010

QUALITÀ DEL SERVIZIO

Alcuni esempi recenti

- Docenza per tecnici e assistenti della Rete Telecom Italia sulla comunicazione con il cliente e la valutazione delle prestazioni nel 2009
- Progettazione e docenza sul tema "Problem solving, organizzazione tempo, lavoro di gruppo, gestione del reclamo, la gestione del cambiamento" per personale del gabinetto del Sindaco del Comune di Milano nel 2011
- Progettazione e docenza sul tema "La Comunicazione Assertiva e la Gestione del Reclamo" per vari profili amministrativi e dirigenziali del Comune di Milano nel 2011
- Progettazione e docenza sul tema "La comunicazione assertiva nella gestione del cliente interno" per vari profili amministrativi del Comune di Milano nel 2010

GESTIONE RISORSE UMANE

Alcuni esempi recenti

- Progettazione e consulenza "La riconversione come opportunità" per dirigenti di Cardine Finanziaria – Gruppo IMI SanPaolo nel 2009
- Progettazione docenza per assistenti 119 TIM sui temi del coaching, del problem solving e della leadership nel 2011
- Progettazione e docenza per dirigenti e amministratori del Comune di Treviso sul tema "La leadership assertiva, la gestione dei collaboratori e la comunicazione interna" nel 2012
- Progettazione e docenza sui temi del miglioramento della Comunicazione Interpersonale e di Gruppo per gruppi di medici, ausiliari, OTA e caposala della banca degli Occhi di Mestre (VE) nel 2011
- Docenza per Supervisor e Responsabili 191 Telecom sul tema delle metodologie di coaching agli operatori nel 2012
- Docenza e progettazione "Managing Conflict Stress and Time: what is Professional Assertiveness?", Unomog GmbH, Eching, Deutschland.

**COACHING INDIVIDUALE E TRAINING
ON THE JOB**

Alcuni esempi recenti

- Incontri individuali sul tema della mappatura dei propri collaboratori e sulla costruzione dei relativi piani di miglioramento per responsabili del CCA Customer Competence Area (settore diagnosi e risoluzione guasti fonia e Adsl) di Telecom Italia nel 2007
- Formazione, affiancamenti ed incontri individuali sul tema della mappatura dei propri collaboratori e sulla costruzione dei relativi piani di azione per responsabili del CCA Customer Competence Area (settori Top Customer, Assurance e Delivery) di Telecom Italia nel 2008
- Progettazione e docenza per operatori Call Center di Telecom Italia e Tim sul tema "Efficacia nella Customer Orientation (ECO)" dal 2008 al 2012

SELEZIONE E VALUTAZIONE DELLE
PRESTAZIONI
VALUTAZIONE DEL POTENZIALE

CAPACITÀ E COMPETENZE

PERSONALI

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

MADRELINGUA

ALTRE LINGUE

- Capacità di lettura
- Capacità di scrittura
- Capacità di espressione orale

- Capacità di lettura
- Capacità di scrittura
- Capacità di espressione orale

- Capacità di lettura
- Capacità di scrittura
- Capacità di espressione orale

CAPACITÀ E COMPETENZE
RELAZIONALI

CAPACITÀ E COMPETENZE
ORGANIZZATIVE

CAPACITÀ E COMPETENZE
TECNICHE

Pagina 5 - Curriculum vitae di
[TEBALDI, Pierfilippo]

Progettazione e docenza sul processo di Appraisal aziendale per supervisor Telecontact di Telecom Italia nel 2009

- Docenza e coaching individuale ai responsabili 187 e 191 di Telecom Italia sui temi della valutazione delle prestazioni (Progetto CMC Competence Measure Chart) nel 2011
- Progettazione e tutoraggio Progetto Sperimentale umane di valutazione del personale del comparto USL.FE "La gestione integrata delle risorse " nel 2011

ITALIANO

INGLESE
ECCELLENTE
ECCELLENTE
ECCELLENTE
FRANCESE
BUONA
BUONA
BUONA
TEDESCO
BUONA
BUONA
BUONA

Capacità di comunicazione interpersonale e di gruppo
Capacità di gestire l'apprendimento e le resistenze al cambiamento
Capacità di lavorare in team con colleghi portatori di competenze simili o complementari attivando anche network professionali

1. Performance individuali / capacità comunicative e relazionali, autostima e assertività, creatività, leadership, sviluppo delle motivazioni, gestione tempo e stress,
2. Front line / formazione al ruolo, comunicazione e immagine, comunicazione telefonica e scritta, assertività, gestione reclami, gestione stress e prevenzione del burn-out
3. Team / gestione gruppi, metodi per il lavoro di gruppo, gestione riunioni, assertività, metodi per il problem solving e tecniche di creatività in gruppo, gestione dei conflitti e della diversità; capacità di gestione delle incertezze e flessibilità operativa; capacità di progettazione e coordinamento di progetti; capacità di organizzazione di attività di marketing e promozione commerciale.

In particolare promuovo, progetto, coordino e conduco interventi formativi, finalizzati allo sviluppo di competenze comunicative e relazionali, manageriali e imprenditoriali per facilitare la gestione del cambiamento e l'innovazione, la comunicazione e il clima organizzativo, la gestione del reclamo, il rapporto con i collaboratori e con il pubblico, la qualità e l'immagine del servizio, la gestione e la resistenza al cambiamento.

Tecniche di valutazione del personale;
Elementi di cultura organizzativa con particolare attenzione allo sviluppo ed analisi dei concetti di valutazione della posizione, prestazione e potenziale lavorativo;
Tecniche proprie della definizione e stesura dei profili professionali;
Tecniche per la conduzione di colloqui di valutazione individuali;
Tecniche per l'impianto ed il monitoraggio dei sistemi di valutazione del personale integrati;
Tecniche di tutoraggio ed osservazione dei processi d'aula

Per ulteriori informazioni:
www.cedefop.eu.int/transparency
www.europa.eu.int/comm/education/index_it.html
www.eurescv-search.com

ALTRE CAPACITÀ E COMPETENZE

Tecniche di concertazione e negoziazione di soluzioni e risorse all'interno di dinamiche di gruppo ed interpersonali;
Tecniche di problem solving;
Tecniche di valutazione intersoggettiva delle prestazioni e azioni collettive;
Tecniche di comunicazione avanzata all'interno del contesto lavorativo con utilizzo differenziato della forma scritta e/o orale nel costruire messaggi adeguati al contesto ed alla situazione, differenziando di volta in volta i contenuti, i linguaggi ed i mezzi in funzione dell'interlocutore e dello scopo della comunicazione stessa.

PATENTI A-B

Ai sensi del D.Lgs n. 196/2003 si autorizza il trattamento dei dati personali ivi contenuti.