

**FORMATO EUROPEO  
PER IL CURRICULUM  
VITAE**



**INFORMAZIONI PERSONALI**

Nome **BORINI FEDERICA**  
Indirizzo **VIA MARIA VITTORIA 19, TORINO**

Nazionalità italiana  
Data di nascita [ 29,09,1976 ]

**ESPERIENZA LAVORATIVA**

• Date (2019 ad oggi)

**RPCT**

Date (2014 ad oggi)

**Responsabile Coordinamento Area Accoglienza  
Turismo Torino e Provincia**

**MANSIONI ED ATTIVITA'**

**GESTIONE UFFICI DEL TURISMO**

- Gestione del personale
- Gestione eventi
- Gestione delle attività di front office e dei servizi di back office

Date (2008-2012i)

**Responsabile CRM presso Turismo Torino e Provincia**

**MANSIONI ED ATTIVITA'**

Analisi dei processi interni, determinazione delle inefficienze e definizione delle caratteristiche del nuovo CRM

aziendale

Gestione dei rapporti con il fornitore

Supporto al fornitore nella customizzazione del prodotto

Coordinamento del trasferimento dei dati storici sul nuovo sistema

**Obiettivi Raggiunti:**

Formazione del personale all'uso del CRM

Definizione delle logiche e delle tempistiche di alimentazione del database

Supervisione al caricamento ed alla gestione dei contenuti

Date (2005-2006)

**Coordinamento volontari civici Torino & You durante i Giochi Olimpici  
Invernali di Torino 2006 – 2005/2006**

**MANSIONI ED ATTIVITA'**

Colloqui di selezione dei volontari

Gestione delle presenze e della formazione

Supervisione delle attività dello staff di coordinamento

Help desk: per l'evasione di informazioni turistiche, Customer Service

### **Obiettivi Raggiunti:**

Formazione di una squadra di oltre 100 volontari

Coordinamento al presidio di oltre 30 punti informativi temporanei

### **ISTRUZIONE E FORMAZIONE**

- Master SOLE 24 ORE - Gestione HR & DIGITAL a.a. 2019
- Laurea in Economia e Gestione dei Servizi Turistici – Università degli Studi di Genova - Voto 110/110, a.a. 2000
- Erasmus – Escola Universitaria del Maresme – Calella de Mar – Spagna a. 1999
- Maturità Scientifica a indirizzo Linguistico, a.a. 1995

MADRELINGUA

**Italiano**

ALTRE LINGUA

Inglese (Fluente)  
Francese (Fluente)  
Spagnolo (Fluente)  
Tedesco (Nozioni)

CAPACITÀ E COMPETENZE  
RELAZIONALI

Possiedo buone capacità comunicative ed ho acquisito spiccate competenze di problem solving e gestione dello stress

CAPACITÀ E COMPETENZE  
ORGANIZZATIVE

Lavorando di concerto con l'HR manager, ho acquisito capacità di valutazione circa la programmazione del fabbisogno di personale addetto IAT dell'organizzazione, analizzando i dati relativi ai flussi turistici integrandoli con la diagnosi del potenziale e delle prestazioni delle risorse interne. Ho appreso le principali tecniche di selezione del personale (definizione dei profili, stesura bandi, predisposizione selezioni e successivo inserimento in organico).

In accordo con la direzione e in linea con la policy aziendale e il budget assegnato ho maturato esperienza nella progettazione, pianificazione e coordinamento di interventi di formazione del personale.

La gestione dei progetti di accoglienza mi ha permesso di sviluppare competenze nella gestione dei tempi e della schedulazione di progetto, nella gestione dei costi e del piano finanziario, nonché nella pianificazione e gestione delle risorse umane impiegate. Ho appreso come gestire le criticità sorte, i rapporti con i fornitori e con gli stakeholders di progetto.

Il progetto di acquisizione e customizzazione del nuovo CRM aziendale mi ha permesso di sviluppare competenze specifiche nella gestione di un progetto particolarmente articolato, in particolare competenze di analisi e elaborazione di nuovi processi di workflow aziendale.

CAPACITÀ E COMPETENZE  
TECNICHE

Buona padronanza del Pacchetto Office

PATENTE O PATENTI

TIPO B

**ULTERIORI INFORMAZIONI**

INTERESSI: Viaggi, cinema, lettura, pratico con regolarità la corsa

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali".