

# CURRICULUM VITAE



## INFORMAZIONI PERSONALI

Nome **FREGOSI DANIELA**  
Indirizzo **Tenuta La Grancia n.1 Località Braccagni 58035 Grosseto**  
Telefono **0564/329578**  
Cellulare **333-5837472**  
Fax **0564/329578**  
E-mail **info@danielafregosi.it**  
Data di nascita **5 AGOSTO 1967**

## ESPERIENZA LAVORATIVA

Date (da - a) **Da luglio 1992 ad oggi**

Ruolo

**Consulente libero professionista per società di consulenza ed aziende su tutto il territorio nazionale**

Mansioni e responsabilità

Prevalenti: progettazione didattica e docenza tradizionale sui temi del comportamento organizzativo - progettazione, ricerca/sperimentazione ed erogazione di interventi nel campo della formazione esperienziale e dell'outdoor training - facilitazione circoli di qualità - affiancamento e training on the job.

Secondarie: tutorship, coaching individuale, selezione del personale, avviamento al lavoro autonomo, formazione professionale.

Clienti finali

Alitalia, Banca Popolare di Bari, Banco di Sicilia, BMW, Brico-Io, Carige, Carrefour, Conad Tirreno, Coop Centro Italia, Coop Nordest, Coop Toscana Lazio, Coop Liguria, Coop Italia Non Food, Danone, Engineering, ERG, GEASAR Aeroporto di Olbia, GE Money finanziaria, InLinea Call Center, Ipercoop Tirreno, L'Oreal, Malesci Istituto Farmacobiologico, Monte Dei Paschi di Siena, Novacoop, Numera Sistemi & Informatica (Banco di Sassari), Panorama Ipermercati Gruppo PAM, PCA Broker, Poste Italiane, Promoviaggi, Provincia di Grosseto e Pisa, PubliSer azienda municipalizzata, Randstad, SAAB, Sealedair, Siaer, Smiths Medical, Starhotels, Telecom Italia, Telecontact, TIM, Unicredit Banca, Unicredit Gestione Morosità, Xerox

Tipo di azienda o settore

I clienti finali appartengono soprattutto al settore dei Servizi ed in particolare Grande Distribuzione, Telecomunicazioni e Banche/Assicurazioni

## ISTRUZIONE/ FORMAZIONE

Date (da - a)

*Dal 1987 al 1992*

Nome e tipo di istituto

Facoltà di Psicologia - Università degli Studi di Roma "La Sapienza"

Qualifica conseguita

**Laurea in Psicologia del Lavoro e delle Organizzazioni** con votazione di 110 e lode (19/03/92)

## SPECIALIZZAZIONI

Qualifica conseguita

**Master PFF (Programma Formazione Formatori) XVII ed.** seguito con **Borsa di Studio AIF**

Date (da - a)

*DA SETTEMBRE 1991 A SETTEMBRE 1992*

Nome e tipo di istituto

AIF (Associazione Italiana Formatori) di Milano

Qualifica conseguita

Master per **Outdoor Management Trainer** (I ed.)

Date (da - a)

*DA FEBBRAIO 2001 A GENNAIO 2002*

Nome e tipo di istituto

IEN Istituto Europeo di Neurosistemica di Genova

Principali materie

Progettazione di un intervento di Outdoor Training, conduzione di un gruppo durante l'azione, rielaborazione di un'esperienza outdoor, progettazione, realizzazione, elaborazione di sistemi strutturati di raccolta dei feedback, progettazione e sviluppo di piani di azione individuali, pianificazione e coordinamento dell'organizzazione di un intervento di outdoor, utilizzo delle nuove tecnologie digitali di ripresa, monitoraggio e montaggio di filmati, progettazione e coordinamento di workshop di follow up

Qualifica conseguita	Master in <b>Comunicazione e Problem Solving Strategico</b> (Primo Livello)
Date (da – a)	<i>DA SETTEMBRE 2005 AD APRILE 2006</i>
Nome e tipo di istituto	Scuola di Comunicazione e Problem Solving Strategico di Giorgio Nardone ad Arezzo
Principali materie	Il modello strategico applicato alle organizzazioni, la comunicazione strategica come veicolo del cambiamento, le tecniche di problem solving strategico, la comunicazione persuasoria, la conduzione di un dialogo strategico, la gestione delle resistenze al cambiamento
Qualifica conseguita	Master in <b>Coaching Strategico</b> (Secondo Livello)
Date (da – a)	<i>DA SETTEMBRE 2006 A GENNAIO 2007</i>
Nome e tipo di istituto	Scuola di Comunicazione e Problem Solving Strategico di Giorgio Nardone ad Arezzo
Principali materie	Il concetto di tentata soluzione ridondante, le tipologie di tentata soluzione, l'analisi delle eccezioni positive, le incapacità primarie (sentire, reagire, non reagire), le incapacità evolute (strategica, d'azione, costanza, gestionale), le sensazioni di base (paura, rabbia, dolore, piacere), gli stratagemmi d'intervento

## PUBBLICAZIONI

- "Il Softair Training" Articolo sull'utilizzo del Softair nella formazione esperienziale apparso sul n.19 dic/gen 1998 della rivista Softair Adventures
- "Camminare. Uno strumento per il selfempowerment" Ricerca e sperimentazione sull'uso del walking come strumento per sviluppare alcune competenze professionali in azienda Rivista FOR di Franco Angeli fascicolo 54-55 2003
- "La formazione aziendale incontra l'orientamento con il Tai Chi Chuan" Ricerca e sperimentazione sull'utilizzo metaforico di un'antica arte marziale cinese per lo sviluppo delle competenze professionali in azienda Rivista FOR di Franco Angeli fascicolo 60 2004
- Alcuni capitoli (Tai chi chuan pag.85, il Softair pag.168, il Walking pag.169 all'interno del libro "La formazione fa spettacolo. Percorsi per una nuova formazione manageriale" curato da Franco Amicucci Il Sole 24 Ore – 2004
- "Softair Training: l'evoluzione continua" Articolo in occasione del workshop sul Softair Training tenuto all'interno del calendario eventi AIF del 2006 ad un gruppo di formatori Junior pubblicato sul numero 107 agosto 2007 della rivista Softair Adventures
- Recensione del Convegno AIF "Metodologie attive di formazione basate sull'esperienza tenutosi il 12-13 marzo 2009 a Semproniano (GR) Rivista FOR di Franco Angeli fascicolo 78 2009
- "Il boom delle metodologie esperienziali: luce ed ombre della formazione innovativa in Italia" HR on line newsletter dell'AIDP n.2 Gennaio 2010
- "Il trainer esperienziale: come sceglierlo, valutarlo e.....capire se lo si è" Learning News Newsletter dell'AIF marzo 2010

## ULTIMI AGGIORNAMENTI

- **Convegno "Metodologie attive di formazione basate sull'esperienza"** organizzato dall'AIF (Grosseto 1° ed. 2009)
- **Forum "Oltre l'aula"** sulle forme non convenzionali di formazione organizzato dall'Istituto Internazionale di Ricerca (Milano 7ª edizione 2008)
- **Approcci "Altri". Le formazioni innovative.** Convegno AIF delegazione Lazio, Roma, 2008
- **Teamwork&Teampay** Workshop su giochi e tecniche di formazione esperienziale tenuto dall'americano Jim Cain ed organizzato dall'associazione Actionsitalia a Bologna nel 2008
- **Outdoor Sailing** Formazione Formatori Senior organizzato dall'AIF (Settore formazione esperienziale) a Santa Marinella (RM) l'11-12/02/2008
- **ForFilmFest** Rassegna del cinema per la formazione organizzato dall'AIF a Bologna (Bologna 1ª edizione 2007)
- **Forum "Oltre l'aula"** sulle forme non convenzionali di formazione organizzato dall'Istituto Internazionale di Ricerca (Milano 6ª edizione 2007)
- Workshop AIF sull'**Outdoor Training** tenuto a Firenze da Paolo Viel vicepresidente AIF e responsabile della formazione esperienziale nel 2007
- Workshop AIF sulle **Formazioni innovative ed il Playback Theatre** tenuto a Roma da Leonardo Frontani e Roberto Troyli nel 2007
- Workshop AIF (Area Esperienziale) "**Seminario di comunicazione interspecie: Cavalli Guerrieri**" tenuto a Roma da Francesco De Giorgio e Leonardo Frontani nel 2007
- Workshop AIF sull'**Outdoor Training** tenuto a Bologna da Paolo Viel vice presidente AIF e responsabile della formazione esperienziale nel 2006
- Seminario "**La psicologia degli Enneatipi**" presso il centro studi di formazione counselling e psicoterapia "Milleunameta" di Livorno nel 2006
- Seminario residenziale "**Managing Zen. Calma Chiarezza Visione**" tenuto da Vittorio Mascherpa di Formazione Umana Globale nel 2004
- Corso su "**Le capacità manageriali**" organizzato dalla società di consulenza multinazionale Achieve Global a Roma nel 2000
- Corso su "**La consapevolezza di sé nel comportamento organizzativo: i Questionari di autodiagnosi comportamentale**" organizzato dall'Associazione Italiana Formatori nel 1998

## PRINCIPALI AREE/TEMATICHE DI INTERVENTO

### FORMAZIONE AZIENDALE (AULA)

#### Comunicazione e vendita telefonica

- Progettazione e docenza sulle tecniche di vendita al telefono per gli operatori dell'assistenza tecnica e dell'help desk di Numera, società del gruppo Banca Popolare dell'Emilia Romagna nel 2008
- Progettazione, docenza sui temi della comunicazione telefonica e della propositività commerciale per operatori della GE Money Servizi Finanziari di Mondovì (CN) in vari interventi dal 2005 al 2009
- Progettazione e docenza sui temi del Teleselling per operatori Telecom Italia nel 2005
- Progettazione e docenza per operatori telefonici del settore Frodi di Telecom Italia sulla comunicazione telefonica con il cliente nel 2005
- Progettazione e docenza sui temi dell'accoglienza e della propositività commerciale per Reservation Agents di Starhotels nel 2004
- Progettazione e docenza sui temi della comunicazione telefonica e della propositività commerciale per operatori del 119 TIM nel 2002-2003
- Progettazione e docenza per operatori del Recupero Crediti Telecom sul tema della comunicazione telefonica nel 2001
- Docenza per operatori del 12 Telecom sul tema della comunicazione telefonica nel 1998

#### Tecniche di vendita e negoziazione

- Progettazione e docenza sul tema del coaching, della comunicazione e della negoziazione per Account e Partner Account Manager di Telecom Italia nel 2006
- Progettazione/docenza sulla vendita dei prodotti assicurativi per agenti della rete diretta/indiretta di GE Money Servizi Finanziari nel 2005
- Progettazione e docenza sui temi della comunicazione, tecniche di vendita per addetti, capi reparto dei settori food e non food della Grande Distribuzione dal 1995 al 1998

#### Qualità del servizio

- Orientamento al cliente interno ed esterno per tutti i dipendenti della Geasar Aeroporto Costa Smeralda di Olbia giugno - ottobre 2008
- Docenza per tecnici e assistenti della Rete Telecom Italia sulla comunicazione con il cliente e la valutazione delle prestazioni nel 2003
- Docenza sulla comunicazione con il cliente e la qualità del servizio per le barriere casse di ipermercati della Grande Distribuzione (1995-1998)
- Progettazione corso "Come trasmettere una buona immagine" per vigili urbani per conto di Publitecnica nel 1994

#### Gestione delle risorse umane

- Progettazione docenza per assistenti 119 TIM sui temi del coaching e della leadership nel 2002/2003
- Docenza per supervisor 191 Telecom sul tema delle metodologie di coaching agli operatori nel 2002
- Docenza per capi reparto della Grande Distribuzione sui temi della leadership e della gestione dei collaboratori dal 1996 al 1998
- Progettazione/docenza sulla leadership e la motivazione dei collaboratori per i responsabili degli agenti della Gens Servizi Integrati nel 1997

#### Formazione formatori

- Progettazione e docenza sui temi della gestione dell'aula e sull'uso delle metodologie didattiche per tutor di Telecontact nel 2005
- Progettazione/docenza sulla gestione dell'aula e sull'uso delle metodologie didattiche per capireparto della Coop Toscana Lazio nel 1999-2000

### COACHING INDIVIDUALE E TRAINING ON THE JOB

- 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) di Telecom Italia nel 2006
- Training on the job e affiancamenti individuali per le commesse e responsabili della rete vendita di Galassia Profumerie dal 1999 al 2000

### CIRCOLI DI QUALITÀ

- Docenza, formazione formatori e facilitazione dei gruppi di miglioramento per insegnanti dell'Istituto Tecnico Agrario di Grosseto nel 1997
- Docenza, formazione formatori e facilitazione dei gruppi di miglioramento per operatori dell'amministrazione, del commerciale e del magazzino di Coop Italia Non Food dal 1995 al 1997
- Docenza, formazione formatori e facilitazione dei gruppi di miglioramento per addetti e capi reparto di smk di Coop Liguria dal 1992 al 1995

### SELEZIONE DEL PERSONALE

- Selezioni di figure commerciali per medie aziende artigianali toscane (2006-2007)
- Progettazione e docenza sul processo di appraisal aziendale per supervisor Telecontact di Telecom Italia nel 2005
- Docenza e coaching individuale ai responsabili 187 e 191 di Telecom Italia sui temi della valutazione delle prestazioni
- Assessment Center per dirigenti di Poste Italiane nel 1999
- Assessment Center per dirigenti del Banco di Sicilia nel 1999
- Selezioni dei partecipanti ai corsi di formazione professionale della Provincia di Pisa nel 2000
- Attività di selezione di addetti, allievi capi reparto e responsabili di smk ed ipermercati della Grande Distribuzione dal 1995 al 2004

## FORMAZIONE ESPERIENZIALE ED OUTDOOR TRAINING

- 3 edizioni del percorso formativo per apprendisti di Engineering Ingegneria Informatica S.p.A finalizzato allo sviluppo delle capacità comunicative e del teamworking con utilizzo di metodologie esperienziali nel 2010
- Stress & Time Management attraverso la metafora dell'arte marziale per i referenti delle filiali Randstad nel 2009
- Progettazione e realizzazione del modulo Benessere ed energia nella gestione del cambiamento con l'utilizzo della metafora dell'arte marziale per dirigenti Carige nel 2009
- Progettazione e realizzazione di attività esperienziali con utilizzo della metafora del Tai Chi Chuan all'interno della Convention Xerox nel 2009
- Progettazione e realizzazione di un teambuilding per operatori e supervisor della Friendly Collection Unicredit Group a Palermo nel 2008
- Progettazione e realizzazione di teambuilding per tutti i dipendenti (tutti i ruoli dal front-end allo staff) dell'aeroporto Costa Smeralda di Olbia nel 2008
- Progettazione ed erogazione una serie di corsi in tutta Italia sul tema della "gestione dello stress" per operatori Unicredit Banca nel 2007
- Progettazione ed erogazione di un intervento formativo sul Pensiero Positivo con Laboratori corporei per Siaer azienda di Information Technology di Modena nel 2007
- Outdoor Management Training per lo sviluppo di teamworking, autorevolezza, coaching, imprenditività e vision per i responsabili risorse umane del Gruppo ERG nel 2007
- Progettazione ed erogazione di un intervento formativo sul Pensiero Positivo con Laboratori corporei per Sealedair azienda di imballaggi di Milano nel 2007
- Progetto Cooking Cup ai manager della società di consulenza direzionale Stratos di Prato per il teambuilding attraverso l'uso della metafora del cooking nel 2007
- Serie di interventi formativi sul tema della gestione delle emozioni, della gestione assertiva dell'aggressività, della comunicazione persuasoria e del teamworking attraverso l'utilizzo di metodologie di soft-outdoor (tai chi chuan e stratagemmi cinesi) per gli operatori di call center di Telecom Italia nel 2006
- Teamworking e coaching per supervisor del 187 e del 191 Telecom Italia nel 2005
- Docenza e formazione outdoor in barca a vela per quadri e dirigenti Smiths Medical (multinazionale farmaceutica) nel 2005
- Progettazione ed erogazione Softoutdoor per i gestori dei franchising SoloAffitti nel 2005
- Teambuilding per dirigenti e quadri BMW in barca a vela nel 2004
- Teamworking per quadri della Danone all'interno della Convention 2002
- Teamworking per il personale dell'agenzia Incentive Promoviaggi di Milano nel 2002
- Progettazione ed erogazione Teambuilding per quadri Alitalia all'interno della convention 2000

### CAPACITÀ E COMPETENZE PERSONALI

LINGUE CONOSCIUTE	INGLESE
Capacità di lettura	BUONA
Capacità di scrittura	SUFFICIENTE
Espressione orale	SUFFICIENTE
CAPACITÀ E COMPETENZE RELAZIONALI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacità di comunicazione interpersonale e di gruppo</li> <li>• Capacità di gestire l'apprendimento e le resistenze al cambiamento</li> <li>• Capacità di lavorare in team con i colleghi attivando network professionali</li> </ul>
CAPACITÀ E COMPETENZE ORGANIZZATIVE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacità di gestione delle incertezze e flessibilità operativa</li> <li>• Capacità di progettazione e coordinamento di progetti</li> <li>• Capacità di organizzazione di attività di marketing e promozione commerciale</li> <li>• Capacità di effettuare ricerche, studi e sperimentazioni</li> </ul>
CAPACITÀ E COMPETENZE TECNICHE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buon utilizzo del computer e dei principali programmi collegati alla professione (powerpoint, excel, word)</li> <li>• Ottime capacità di ricerca e reperimento di informazioni tramite Internet</li> <li>• Buona capacità di scrittura acquisita nel tempo per la produzione di scritti personali e professionali (articoli, tesi, reportistica, progettazione didattica)</li> </ul>
ALTRE CAPACITÀ E COMPETENZE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pratica della disciplina psicofisica cinese Tai Chi Chuan dal 2001 con suo utilizzo nella formazione esperienziale</li> <li>• Pratica del trekking e delle tecniche di camminata consapevole dal 1998 con suo utilizzo nella formazione esperienziale</li> </ul>
ASSOCIAZIONI DI APPARTENENZA	<p>Socia AIF (Associazione Italiana Formatori) dal 1992</p> <p>Socia Manager Zen dal 2003</p> <p>Iscritta dal gennaio 2009 al <b>Registro Nazionale Italiano dei professionisti HR</b> istituito dall'AIDP – Associazione Italiana per la Direzione del Personale in qualità di Senior Consultant</p>
ULTERIORI INFORMAZIONI	<p>Fondatrice e responsabile del portale tematico <a href="http://www.formazione-esperienziale.it">www.formazione-esperienziale.it</a></p> <p>Ulteriori informazioni sono reperibili sul sito personale <a href="http://www.danielafregosi.it">www.danielafregosi.it</a></p>

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