



Informazioni personali

Cognome/Nome

GENOTTI PAOLA

Esperienza professionale

Da marzo 2005

Formatrice senior, Consulente, Executive Coach

Principali attività e responsabilità

Attività di coaching

Percorsi di coaching individuale per adulti e ragazzi, per lo sviluppo delle proprie abilità e performances e il raggiungimento di obiettivi personali e professionali.

Attività di Business Coach & Retail Senior Consultant

Sales Coach per lo sviluppo delle vendite dei servizi After Sales & Parts nelle Concessionarie Daimler AG Mercedes-Benz Trucks per il Mercato Italiano e Italo Svizzero. Dal 2017, in corso. Attività in italiano e inglese per Formazione Formatori, progettazione, coordinamento internazionale.

Docenza: team building, comunicazione efficace, public speaking, gestione del conflitto, sviluppo delle abilità personali e relazionali, assertività, tecniche di vendita, processi commerciali vendita e post vendita, Customer Experience, negoziazione, marketing, lancio prodotti.

Realizzazione Workshop

Progettazione e conduzione workshop per la definizione e implementazione di piani di miglioramento e azione, per l'innovazione di prodotti/servizi e processi.

Progettazione interventi formativi e percorsi di sviluppo professionale e personale.

Definizione e realizzazione di percorsi di sviluppo organizzativo e delle performances delle reti distributive: Concessionarie, Agenzie assicurative, Filiali e Punti vendita.

Consulenza alle PMI: analisi organizzativa per la definizione di ruoli e responsabilità, mappatura delle competenze.

Settori: automotive (Dealership, Officine e Magazzino ricambi, Carrozzerie), assicurativo, servizi informatici, telecomunicazioni, servizi finanziari, ascensoristico, food, spettacolo, arredamento, immobiliare, metalmeccanico, editoria, PMI, università e scuole.

Dal 2008 collaborazione con l'**Università degli Studi di Torino, Dipartimento di Management e SAA School of Management:**

- corso di Laurea

a.a. 2023-2024, titolare del corso di Sociologia dei consumi nell'era digitale presso Biella, e-tutor del corso in complex learning di Sociologia dei consumi nell'era digitale, tutor nel corso di sociologia dei consumi.

- professore a contratto in Master universitari ed Executive:

Comunicazione, Team Building, Public speaking, La gestione del processo di vendita, Il Marketing esperienziale e la gestione del cliente, Gestione dei servizi al cliente, Orientamento al cliente e Customer Satisfaction, Comunicazione e vendita dei prodotti finanziari, Innovare in contesti economici critici.

- coordinamento Master:

Master in *Open Innovation & Intellectual Property*: a.a. 2022-2023, a.a. 2021-2022, a.a.2020-2021; a.a. 2019-2020.

Master *Executive MBA*: a.a. 2018-2019, a.a.2017-2018, a.a.2016-2017, a.a.2015-2016, a.a.2014-2015, a.a.2013-2014, a.a.2012-2013, a.a.2009-2010, a.a.2008-2009;

Master in *Gestione dei processi di vendita*: a.a.2014-2015, a.a.2013-2014, a.a.2012-2013, a.a.2010-2011.

- attività di coaching per gli studenti del corso di laurea, per lo sviluppo delle soft skills e per l'employability.

giugno 1990 – febbraio 2005

Dirigente, Senior Project Manager – area commerciale –

ISVOR FIAT Spa – Torino - Corso Dante 103

Principali attività e responsabilità
 Analisi dei bisogni, definizione di proposte di sviluppo organizzativo, sviluppo delle competenze e delle performances delle Concessionarie delle reti distributive del gruppo Fiat. Ricerca ed analisi dati per l'implementazione di piattaforme on line per la gestione di profili di ruolo e percorsi di sviluppo.
Progettazione interventi formativi in area commerciale, marketing, vendita e post vendita, per ruoli aziendali di field, per titolari e ruoli di Concessionaria.
Docenza: tecniche di vendita, processi commerciali, vendita e post vendita, lanci nuovi prodotti, soft skills.
Consulenza nei processi di sviluppo delle risorse e delle performances e nei percorsi formativi.
 Progettazione moduli formativi e-training sul processo di vendita.
Coordinamento consulenti e professional per lo sviluppo di progetti complessi, in Italia e all'estero.
Gestione economica di progetti di formazione e sviluppo.

Gennaio 1990 – giugno 1990

Insegnante di Ragioneria, computisteria, tecnica bancaria.

Istituto professionale di Stato per i servizi commerciali "L. Lagrange" - Torino

Principali attività e responsabilità

Definizione programmi formativi, docenza, preparazione ed erogazione esami di qualifica.

Istruzione e formazione

**Dicembre 2021
 Novembre 2018**

**Points of You - Explorer
 Points of You - Pratictioner**

a.a. 2012-2013

S.F.E.R.A. Certified Coach
 Sferacoaching, ICF

a.a. 2009-2012

PhD - Dottorato di ricerca in Business and Management, indirizzo Cultura e impresa
 Università degli Studi di Torino – Dipartimento di Management
 Tesi: Innovare in contesti economici critici: caratteristiche degli imprenditori che guidano le loro aziende verso il cambiamento.

a.a.1995-1996

Diploma in International Teachers Programme (ITP)
 London Business School - Londra

a.a. 1993-1994

Diploma in Formazione Formatori (XXI edizione)
 Associazione Italiana Formatori - Milano

a.a. 1984-1989

Laurea in Economia e Commercio
 Università degli Studi di Torino – Facoltà di Economia e Commercio

a.a. 1978-1983

Diploma di maturità scientifica
 Liceo Scientifico A. Einstein di Torino

Capacità e competenze personali

Autovalutazione
 Livello europeo
Lingua inglese

Comprensione				Parlato				Scritto	
Ascolto		Lettura		Interazione orale		Produzione orale			
B2	intermedio	B2	intermedio	B2	intermedio	B2	intermedio	B2	intermedio

Capacità e competenze tecniche

Sales Coach

Implementazione di un percorso internazionale di coaching per lo sviluppo delle vendite dell'attività After Sales & Parts, in alcune Concessionarie Trucks del Mercato Italiano e Svizzero, lingua italiana. Attività in lingua italiane e inglese per il coordinamento e progettazione sul progetto.

Attività di business, life, sport coaching

Supporto nell'approfondimento della conoscenza e consapevolezza di sé, nello sviluppo delle proprie abilità personali per il raggiungimento di obiettivi e performances sfidanti in ambito privato e professionale.

Progettazione e conduzione Workshop

Facilitazione di gruppi di miglioramento e sviluppo, supportandoli nell'individuazione e condivisione di obiettivi, nella strutturazione dei flussi e nell'uso di strumenti adeguati.

Docenza

Conduzione di interventi formativi su: tecniche di vendita, processi commerciali vendita e post vendita, negoziazione, marketing, lancio prodotti, team building, comunicazione efficace, public speaking, gestione del conflitto, sviluppo delle abilità personali e relazionali, assertività.

Progettazione interventi formativi e percorsi di sviluppo professionale per ruoli commerciali.

Coordinamento Master Universitari

PM percorso formativo, attività didattiche, relazioni con docenti e partecipanti, promozione attività, selezione candidati, carriera studenti.

Consulenza alle PMI

Analisi organizzativa, definizione di ruoli e responsabilità, mappatura delle competenze, supporto nell'impostazione di piani di lavoro per lo sviluppo organizzativo e del business.

Piani di Sviluppo Reti distributive

Consulenza nei processi di definizione e implementazione di modelli organizzativi e percorsi di crescita professionale per le reti di vendita e post vendita (Dealership, Agenzie Assicurative, PdV) coerenti con la vision e la strategia aziendale.

Analisi dei processi operativi (vendita, post vendita, officina e magazzino ricambi, gestione interna) e degli indicatori di performances, profili di ruolo attesi, portafoglio di competenze cruciali.

Sistemi integrati di gestione delle Risorse Umane nelle reti distributive

Definizione, progettazione e realizzazione di sistemi di assessment per la valutazione delle competenze per ruoli manageriali, di vendita e post vendita.

Definizione proposte formative e consulenziali a copertura dei gap emersi con l'assessment.

Impostazione sistemi di selezione e piani di sviluppo per neo inseriti nei punti vendita.

Progetti di miglioramento Concessionarie e Officine

Gestione e coordinamento di progetti di trasferimento delle best practices e miglioramento della qualità del servizio e delle performances negli Enti di Vendita e Post Vendita

Gestione progetti internazionali

Coordinamento e gestione di progetti formativi e di sviluppo organizzativo nei principali mercati europei. Trasferimento e localizzazione di sistemi di Sviluppo Rete ed assessment delle competenze nei principali mercati europei.

Le competenze sopra indicate sono state acquisite negli anni attraverso la gestione diretta di progetti con il ruolo di capo progetto e/o docente/consulente

Capacità e competenze sociali

Capacità relazionali e di lavoro in team sviluppate attraverso la partecipazione ed il coordinamento di gruppi di lavoro interfunzionali e internazionali, e attraverso la partecipazione a molteplici percorsi formativi. Capacità di condurre interventi formativi, facilitare gruppi di lavoro, attività di coaching, argomentare i vantaggi di offerte formative e consulenziali, *acquisite con corsi di specializzazione e con la pratica diretta in situazioni diversificate.*

Capacità e competenze organizzative

Coordinamento attività didattica Master universitari. Coordinamento e gestione progetti e attività formative e di sviluppo, gestione economica di iniziative formative, sviluppo del budget, definizione e rispetto dei tempi di implementazione delle commesse, gestione dei clienti. *Competenze acquisite attraverso la gestione di progetti complessi e rilevanti per numero di persone coinvolte, budget dedicato, paesi in cui sono stati sviluppati, livello degli interlocutori committenti.*

Capacità e competenze informatiche

Padronanza, su piattaforma PC, di programmi applicativi per l'elaborazione di testi (**Word**), la compilazione di fogli elettronici (**Excel**), la preparazione grafica di slide (**PowerPoint**), acquisita attraverso la frequentazione di corsi specifici e l'applicazione costante nel proprio lavoro.

Pubblicazioni

FOR, rivista per la formazione, n.65, 2005. *“Formare le reti distributive per assicurare un vantaggio competitivo”*.

“Il Coaching universitario: uno strumento di sviluppo delle soft skill”, in Desiderio e consapevolezza. Fondamenti e fenomenologia del coaching, Federica Bergamino (a cura di), ESC, Roma 2014

Autorizzo il trattamento dei dati ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e del GDPR (Regolamento UE 2016/679)

