

**FORMATO EUROPEO
PER IL CURRICULUM
VITAE**



INFORMAZIONI PERSONALI

Nome	BERETTA ANNA MARIA
Indirizzo	2, VIA CASCINA BERETTA 20049 CONCOREZZO (MI) ITALIA
Telefono	3497241264
E-mail	Anna.beretta_ab@libero.it
Nazionalità	Italiana
Data di nascita	07/01/70

ESPERIENZA LAVORATIVA

Da 1 dicembre 2024 ad oggi

**Europ Assistance Italia azienda assicurativa e di servizi
Direzione Risorse Umane**

Learning regional and local coordinator – People Value and Engagement

Il mio ruolo prevede il coordinamento di progetti di sviluppo e formazione per l'Italia, la Spagna e il Portogallo

Da 2009 a novembre 2024

Hr - Learning and Development Specialist

Il mio ruolo prevede il supporto all'interno delle Human Resources in tutte le aree soft della funzione specialmente nella formazione e sviluppo.

Mi occupo di :

- fare analisi dei bisogni formativi e implementazione dei piani di formazione, piani di coaching individuale e di team e di erogazione formazione in aula a distanza e in presenza
- progettare ed implementare strumenti e di sistemi di sviluppo del personale: piani di crescita, piani di successione, sistemi di performance management, assessment del potenziale.
- seguire la Talent Review con la preparazione di analisi e report

Monitoraggio e gestione del piano finanziato ai fini della rendicontazione con Fondi Banche&Assicurazioni

Da 1998 a 2009

Responsabile formazione e addestramento operativo, motivazione e comunicazione.

Il mio ruolo prevedeva la progettazione di corsi di formazione e addestramento attraverso la definizione di contenuti, modalità di erogazione, analisi delle esigenze formative per operatori di Centrale Operativa che si occupano di assistere il cliente.

Prevedeva inoltre l'erogazione di interventi formativi mirati e coordinamento e avvio di attività di formazione e la progettazione di moduli di valutazione dei corsi in termini di contenuti appresi, analisi dei risultati emersi e definizione degli interventi di miglioramento sulla progettazione.

Da 1996 a 1998

Presso la stessa azienda ho assunto il ruolo di Responsabile di Front Line, un gruppo di 30 operatori che si occupava di accogliere il cliente in prima battuta indirizzandolo correttamente verso i vari reparti aziendali. Mi sono occupata di gestione del personale in termini di

valutazione delle competenze tecnico operative sia di gestione amministrativa in stretta collaborazione con la Direzione Risorse Umane. Mi sono inoltre occupata di garantire il raggiungimento dei livelli di servizio stabiliti tra Azienda e i maggiori clienti.

- Da 1994 a 1996** Presso la stessa azienda ho ricoperto il ruolo di coordinatore di Centrale Operativa occupandomi dell'organizzazione e gestione di attività quotidiane secondo una logica di corretta distribuzione dei carichi di lavoro all'interno di un gruppo di 150 operatori, distribuiti nell'arco delle 24 ore secondo criteri di turnistica e diverse tipologie contrattuali, svolgendo attività di training on the job e di valutazione del personale.
- Da 1990 a 1994** Nei primi anni ho ricoperto il ruolo di operatore di assistenza occupandomi di erogazione di assistenza a clienti.
- Da 1989 a 1990** Reception-centralinista presso la società di servizi Mercury Urval.
Standista in occasione della fiera di Milano dove ho svolto attività di servizio di accoglienza ospiti e collaborazione con la segreteria organizzativa

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

- **Da 1984 a 1989** Diploma di Maturità linguistica ad indirizzo linguistico conseguito presso l'I.T.S. Pier Paolo Pasolini di Milano nel 1989 con votazione 50/60
Presso tale istituto ho appreso lo studio di tre lingue straniere e acquisito capacità organizzative nel campo turistico.
- **Da 2016 a 2017** Diploma corso 'Microcounseling' c/o Aspic Milano
- **Da 2017 a 2020** Master professionale in Counseling , conseguito Diploma Professional Counselor c/o Aspic Milano
Certificazione I.E 'Six seconds Italia ' livello unlocking e Practitioner (novembre 2021)
2023- 2024 Master in mediazione familiare c/o Aspic Miano

CAPACITÀ E COMPETENZE

PERSONALI

*ACQUISITE NEL CORSO DELLA VITA E DELLA
CARRIERA MA NON NECESSARIAMENTE
RICONOSCIUTE DA CERTIFICATI E DIPLOMI
UFFICIALI*

LINGUE

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

Corso estivo di inglese conseguito ad Oxford nel giugno del 1987

Corso intensivo di inglese c/o la Colombia university di New York nel settembre del 1988.

Corso di nove mesi di inglese c/o Kingsey school of English di Londra dove ho acquisito il livello A del First Certificate of English.

Corso di un anno c/o British Insitutes di Monza per il raggiungimento del certificato " Proficiency in english" (livello c)

Inglese

Eccellente

Buono

Buono

CAPACITÀ E COMPETENZE

RELAZIONALI

Vivere e lavorare con altre persone, in ambiente multiculturale, occupando posti in cui la comunicazione è importante e in situazioni in cui è essenziale lavorare in squadra (ad es. cultura e sport), ecc.

Nel corso del mio percorso in Europ Assistance ho avuto modo di ampliare le mie competenze tecniche e sviluppare le mie doti interpersonali; il mio ruolo prevede infatti l'attenzione per ogni diverso stakeholder aziendale (dai manager agli operatori) dove è fondamentale e prevalente la relazione e dove quindi è necessario un focus sulla comunicazione efficace. La mia formazione in azienda è stata molto ampia e ha riguardato in prevalenza gli ambiti della relazione con attenzione ai meccanismi consci ed inconsci della comunicazione, aumentando la mia capacità di ascolto imparando a sviluppare rapporti di collaborazione professionale.

CAPACITÀ E COMPETENZE

ORGANIZZATIVE

Ad es. coordinamento e amministrazione di persone, progetti, bilanci; sul posto di lavoro, in attività di volontariato (ad es. cultura e sport), a casa, ecc.

Ho partecipato a diversi progetti interni aziendali di sviluppo e organizzazione aree di staff e operative acquisendo capacità organizzative di gestione del personale. Nel 2024 ho partecipato a corsi di Project Management. Seguo importanti progetti formativi e di sviluppo di skill come 'capo progetto' e referente Hr per il resto dell'azienda, di sviluppo manageriale e coaching in azienda

CAPACITÀ E COMPETENZE

TECNICHE

Con computer, attrezzature specifiche

Buona conoscenza di Ms Office

CAPACITÀ E COMPETENZE

ARTISTICHE

Musica, scrittura, disegno ecc.

HO UNA PASSIONE PER IL CANTO, CANTO IN GRUPPI E COME SOLISTA DA VENT'ANNI. COME AFFERMÒ NIETZCHE ' SENZA LA MUSICA LA VITA SAREBBE UN ERRORE '

ALTRE CAPACITÀ E COMPETENZE

Competenze non precedentemente indicate.

Nel corso di questi anni ho seguito un percorso di sviluppo personale anche in altri ambiti e questo mi ha portato alla scoperta di nuove modalità di "stare" in relazione con me stessa e gli altri.

Dal 1996 al 1998 ho frequentato il corso di Ecologia Mentale presso l'accademia europea Crs Idea dove ho appreso tecniche di rilassamento e visualizzazione creativa per la focalizzazione degli obiettivi, il miglioramento dello stato di salute e la gestione delle emozioni.

Ho frequentato il corso triennale di **Naturopatia** presso l'istituto Riza di medicina psicosomatica di Milano e conseguito il relativo diploma nel 2003. Qui ho seguito corsi di alimentazione, ho appreso tecniche di rilassamento, di massaggio e altri metodi riconosciuti come coadiuvanti della salute e del benessere e particolarmente utili alle prevenzioni.

Mi sono specializzata in **Aromamassaggio con Oli essenziali e in massaggio Ayurvedico.**

Nel corso degli anni ho partecipato a seminari di approfondimento di altre tecniche di massaggio orientali sinergiche e complementari al Massaggio Yogico/Ayurvedico con Michele

Nel settembre 2008 ha conseguito con successo il diploma di **Operatore Shiatzu** e Moxa c/o centro studi Hakusha di Milano, dove ha approfondito metodi di trattamento secondo le scuole giapponesi di Namikoshi e Masunaga e dove ha studiato tecniche di valutazione energetica secondo la Medicina Tradizionale Cinese volte alla pratica di Shiatzu.

Nel 2010 ho seguito un corso di **'Linfodrenaggio' c/o Centro del Benessere** di Milano.

Dal 2011 il mio percorso di sviluppo in questi termini si è un po' fermato, sono infatti felicemente diventata mamma di Greta e questo ha portato necessariamente all'acquisizione di un altro set di competenze, molto più dure ma molto soddisfacenti!

In linea con tutto ciò che sono le mie capacità e passioni, a Gennaio 2018 mi sono iscritta ad un Master triennale c/o ASPIC e nel 2021 ho conseguito il diploma di **Professional Counselor**, professione che intendo sviluppare sia all'interno dell'ambito lavorativo attraverso progetti di sviluppo per le persone, sia fuori attraverso collaborazioni con Aspic e percorsi individuali e di gruppo con i clienti. Da novembre 2024 sono mediatrice familiare e ho acquisito competenze di negoziazione, gestione dei conflitti e mediazione.