

FORMATO EUROPEO  
PER IL CURRICULUM  
VITAE



**INFORMAZIONI  
PERSONALI**

Nome **MUSUMECI PAOLA**  
Indirizzo *omissis*  
Telefono

E-mail [paola.musumeci@galganogroup.com](mailto:paola.musumeci@galganogroup.com)

Nazionalità *omissis*

Data di nascita **21 gennaio 1969**

**ESPERIENZA LAVORATIVA**

**Dal 1998 ad oggi:** **GALGANO Consulting S.r.l.**  
*Formatore e Consulente Senior settore Risorse Umane, Project Leader*

Coordina, dal punto di vista metodologico, attività formative e consulenziali di sviluppo. Responsabile per l'area di competenza HR development nella costruzione di progetti, in relazione a specifici obiettivi del Cliente. Coordina le attività di progettisti e docenti, presidiando il rigore metodologico dell'execution.

Formatore Senior su molti temi legati allo sviluppo delle capacità manageriali.

Esperta di mappature delle competenze, sistemi di performance management e Assessment delle Competenze.

Da oltre 20 anni si occupa, oltre che di Risorse Umane, anche di Lean People Management, Total Quality e di Customer Satisfaction, e ha gestito numerosi progetti di analisi, monitoraggio e miglioramento della Qualità in aziende di produzione e di servizi.

Esperta del modello di Valutazione dell'efficaci della Formazione fino al livello del R.O.I. elaborato dal prof. J.J. Phillips, con il quale ha collaborato direttamente in numerose aziende italiane.

**ALCUNE ESPERIENZE SIGNIFICATIVE DI INTERVENTI SVOLTI  
NEL GRUPPO GALGANO**

### **TOYOTA FINANCIAL SERVICES**

Interventi formativi di diffusione del nuovo modello di competenze

### **MONDO CONVENIENZA**

Gestione di interventi formativi rivolti al personale sullo sviluppo delle competenze manageriali: Public Speaking, Stress Management, Time Management, Gestione della Delega, Performance Management, Teamwork

### **AVERY DENNISON RIS Italia**

Sviluppo e Gestione di progetti formativi e di sviluppo rivolti a Responsabili di fabbrica e di uffici su temi manageriali

### **INGERSOLL RAND-GARDNER DENVER**

Sviluppo e Gestione di progetti formativi e di sviluppo rivolti a Responsabili di fabbrica e di uffici su temi manageriali

### **SAES GETTERS**

Interventi formativi rivolti a responsabili di produzione

### **CHIARAVALLI**

Sviluppo dell'efficacia commerciale del personale di backoffice

### **ROMAGNA ACQUE**

Assistenza consulenziale nell'analisi di posizioni dirigenziali per valutazione della congruità dell'assetto retributivo

Assistenza e formazione nella costruzione di modelli di ruolo e competenze per impostare processi di selezione

### **ICAM**

Interventi formativi ai supervisori a supporto dell'adozione del sistema di valutazione della performance

### **B Heroes**

Supporto alla fase di Selezione delle StartUp partecipanti al percorso di Accelerazione e gestione di workshop di sviluppo delle capacità di Public Speaking

### **AGUSTA WESTLAND (ORA GRUPPO LEONARDO)**

ROI: Impostazione e gestione di un sistema di misurazione dell'impatto della formazione

Process Management Program

Misurazione ROI: Learning for Quality

Impostazione di un sistema di Competency Management

### **CITTÀ METROPOLITANA DI BOLOGNA**

Progetto "accrescere il benessere organizzativo", con indagine sul clima interno e formazione

### **SKF Industries**

Coaching ai Responsabili degli Stabilimenti per irrobustimento dell'impostazione Lean

### **UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI TRENTO**

Interventi di formazione manageriale

### **AMT GENOVA**

Progetto di formazione del personale autista

### **MICHELIN SPA**

Progetto di formazione "vivere il cambiamento"

Valutazione del ROI

### **CENTRO CARDIOLOGICO MONZINO**

Progetti di formazione manageriale sulla leadership e sulla negoziazione

### **IARP S.R.L.**

Progetti di formazione sulla Qualità

### **FINSTRAL SPA**

Interventi formativi per lo sviluppo delle capacità manageriali

### **CAP HOLDING SPA**

Progetti di formazione manageriale e realizzazione evento motivazione alla convention aziendale

### **ENASARCO**

Progetto di misurazione delle performance aziendali e preparazione ai colloqui di valutazione

**COMUNE DI PADERNO DUGNANO**

Progetti di formazione

Assistenza nell'evoluzione di ruolo di alcuni ruoli: Ufficiali di Polizia Locale; Assistenti Sociali. In entrambi i casi, Assessment delle competenze con modello DISC

**MALVESTITI SPA**

Sviluppo progetto di evoluzione culturale

**M.I.T.I. spa**

Intervento formativo per lo sviluppo delle risorse umane

**ITALFONDIARIO SPA**

Intervento di formazione manageriale

**MANUTENCOOP FACILITY MANAGEMENT**

Intervento formativo sul tema selezione del personale

**REGIONE EMILIA ROMAGNA – ASSEMBLEA LEGISLATIVA**

Assistenza direzionale sulla Qualità

Assistenza direzionale nello sviluppo di un Sistema di Competenze e nelle sue applicazioni: evoluzione della formazione, gestione dello sviluppo di carriera delle persone, sistema di gestione della performance

Interventi formativi rivolti ai Dirigenti a supporto dello sviluppo del sistema e delle sue applicazioni

**ESSELUNGA SPA**

Interventi formativi per gli Analisti di Organizzazione

**FERRERO SPA**

Interventi formativi sul miglioramento della Qualità e sulla comunicazione

**SOCIETÀ GASDOTTI ITALIA SPA**

Interventi formativi su abilità manageriali: comunicazione, negoziazione, gestione del tempo, gestione dei collaboratori

**SUDWOLLE GROUP ITALIA**

Assistenza alla Direzione e al Middle Management sulla gestione delle riunioni, e sulla gestione delle persone, e sul Team Work. Coaching individuale e di gruppo

Interventi formativi rivolti ai supervisor e team leader

Assessment delle competenze di figure direzionali con modello DISC

**ISTITUTO EUROPEO DI ONCOLOGIA**

Progetti di formazione su Decision making e negoziazione

**F.I.S.**

Progetti di formazione per lo sviluppo delle competenze dei Responsabili

**BLU SERVICE SRL**

Intervento formativo per la gestione del cliente

**MARIONNAUD PARFUMERIES ITALIA**

Intervento di formazione manageriale

**GRUPPO TORINESE TRASPORTI**

Interventi formativi sul “mkt della Formazione” e su temi manageriali

**ITALFERR SPA**

Assistenza individuale a un membro del Board Intervento formativo su “Effective English Presentation”

**CAR WORLD ITALIA**

Intervento formativo sul “Customer orientation

Progetto di analisi e monitoraggio delle attività

Progetto di miglioramento delle performance dei venditori

**A2A**

Corso di formazione sulla negoziazione e gestione dei conflitti

Workshop tecniche di negoziazione

**BOLTON SERVICES**

Junior Development Program

**AGSM VERONA**

Intervento formativo sulla “comunicazione efficace”

**ASSIMOCO**

Intervento formativo e coaching competenze soft

**INFOCAMERE**

Intervento di formazione manageriale

**CHEBANCA SPA**

Intervento formativo sulle competenze soft degli analisti di organizzazione

**CCIAA TREVISO**

Intervento formativo su “Guidare il cambiamento”

**NATUZZI SPA**

progetto di assessment delle competenze di oltre 120 persone finalizzato all’individuazione delle figure idonee a ricoprire ruoli di supervisione, con modello DISC

**ENAC**

Formazione su: “I controlli in aeroporto: ruoli ispettivi del miglioramento continuo”

Analisi delle prestazioni

**ING DIRECT**

Interventi formativi

**BOTTEGA VERDE**

Miglioramento performance aziendali e valutazione delle prestazioni

**FERSERVIZI**

Intervento formativo sulla Qualità al personale di Trenitalia

**ELDOR SPA**

Assistenza nella impostazione e gestione di azioni di sviluppo delle competenze manageriali del Leadership Team di Eldor Corporation

**GE POWER CONTROLS**

Intervento “edutainment” a Convention area Commerciale sul tema dei valori aziendali

Formazione per Sales Force

**GE TRANSPORTATION SYSTEM**

Formazione sul tema “Gestione del tempo al femminile” e “Generare visione positiva”

**ING DIRECT**

Interventi formativi di sviluppo manageriale – temi diversi

**INPS**

Formazione sul ruolo del Responsabile di Agenzia analisi delle prestazioni e valutazione del potenziale

**ISTITUTO ZOOPROFILATTICO SPERIMENTALE DELLE VENEZIE**

Formazione in tema di Public Speaking rivolta a veterinari, nell’ambito del progetto “LeBA: professionisti Leader nel Benessere Animale”

Formazione sulle abilità manageriali e di valutazione delle persone

**MONCLER Italia**

Assistenza nello sviluppo di un sistema di ascolto del cliente per il miglioramento della qualità del prodotto

**ACI**

Intervento di formazione manageriale

**SARA ASSICURAZIONI**

Intervento di formazione manageriale per docenti interni

**MSC CROCIERE**

Intervento di rilevazione e monitoraggio della qualità finalizzato ad accrescere l’efficacia nella vendita di escursioni, rivolto a Tour Manager ed Assistant

Formazione Cruise director

Formazione Hostess

**OBERTHUR TECHNOLOGIES ITALIA SPA**

Formazione sul tema "Mystery Shopper"

**REGIONE LIGURIA – CONSIGLIO REGIONALE**

Intervento formativo sul ruolo del referente della formazione

Formazione interna e misurazione ROI

**SANOFI AVENTIS**

Interventi formativi su temi manageriali rivolti al Top management di stabilimento e ai Trainers interni

**TENARIS Dalmine**

Interventi formativi e coaching su tecniche avanzate di selezione ed assessment delle competenze rivolti a funzione Recruiting and Development worldwide.

Formazione sulla Gestione dello Sviluppo

Formazione sul ROI e marketing della formazione

**BANCA D'ITALIA**

Marketing della formazione e misurazione ROI

**BANCO POPOLARE**

Creazione di un catalogo formazione

**CCIAA FERRARA**

Corsi di formazione per la gestione del tempo e del disservizio

**BANCA FIDEURAM**

Formazione

**REGIONE EMILIA ROMAGNA**

Project Leader e docente su un percorso formativo in tema di Benessere organizzativo rivolto a personale di tutte le categorie

**SDA Express Courier**

Formazione su Orientamento al Cliente per addetti Assistenza Dedicata

Formazione manageriale per i Quadri dell'azienda

**SIENA AMBIENTE**

Sviluppo capacità manageriali

**MCDONALD'S**

Docente in interventi di sviluppo della capacità di Public Speaking rivolti a Quadri aziendali

Interventi di formazione sul tema della Negoziazione rivolti a Quadri Aziendali

**FERRARI S.p.A.**

Interventi di coaching per lo sviluppo di abilità manageriali rivolti a Team Leader e Manager diversi

Interventi di formazione manageriale rivolti a ruoli diversi

**BARBERINI S.p.A.**

Formazione per sviluppo comportamenti "Lean People" rivolta a Capi Reparto, Capi Turno e Operatori, a supporto di trasformazione Lean

**COMPASS**

Programma formativo per integrazione

**INAIL**

Progetto formativo sulla semplificazione del linguaggio amministrativo

Intervento di formazione su Parlare in pubblico

**COMUNE DI MARIANO COMENSE**

Corsi di formazione a Dirigenti e Posizioni Organizzative

**MERLO S.p.A.**

Formazione su sviluppo delle capacità manageriali

**UNIEURO**

Formazione su diversi temi al middle management e misurazione ROI

**VODAFONE**

Supporto comunicazione interna nell'elaborazione del catalogo interno della formazione

Seminari di formazione su comunicazione e cambiamento

**PSP SYSTEM/AB SYSTEM**

Formazione specialistica su differenti temi manageriali

**LINIFICIO CANAFIFICIO NAZIONALE**

Sviluppo efficacia del metodo di lavoro e della gestione delle relazioni nell'Area Commerciale

**SOCIETA' COOPERATIVA BILANCIAI**

Supporto alla riorganizzazione aziendale, formazione sul Decision Making

**COOP CONSORZIO NORD OVEST**

Intervento formativo sul ruolo consulenziale per addetti al TAO

**COMUNE DI LUCCA**

Interventi formativi in tema di Comunicazione Pubblica

**ELSAG DATAMAT**

Formazione manageriale a Quadri, Dirigenti e Direttori sulla gestione e la valutazione dei collaboratori.

Formazione in tema di Public Speaking e Performance Appraisal

**FIERA MILANO**

Interventi formativi rivolti a Quadri e Dirigenti sui seguenti temi: Gestione delle Relazioni conflittuali, orientamento al cliente e Customer satisfaction, Gestione delle Riunioni

**HARKEN ITALY**

Interventi di coaching a figure chiave aziendali

Formazione su Parlare in pubblico

**MCCANN ERICKSON**

Formazione su Effective Presentation Skills

Coaching sul Public Speaking

**PIRELLI RE**

Formazione su Orientamento al cliente e Customer Satisfaction per Facility Manager e Capi Area

**UNIEURO**

Formazione al middle management

**VENETO BANCA**

Interventi formativi sul lavoro in team

**AMGEN**

Gestione Convention personale sede Italiana: organizzazione e gestione attività e debriefing

**BANCA POPOLARE ITALIANA (ORA BANCO BPM)**

Interventi formativi sul Saper ascoltare

**GLOBAL ASSICURAZIONI**

Formazione ai formatori

**MONDADORI**

Interventi formativi di sviluppo manageriale per responsabili

**ALENIA AEROSPAZIO**

Formazione per dirigenti/quadri sulla gestione del tempo e dello stress

**CARONTE & TOURIST**

Programma di customer orientation, comprendente indagine, rilevazione e monitoraggio qualità del personale delle biglietterie e relativo progetto di miglioramento.

Intervento di formazione ai Responsabili delle biglietterie.

**GLOBAL ASSICURAZIONI**

Formazione ai formatori

**ASL BOLOGNA**

Formazione operat. Di comunicazione/mktg

**CASSA DI RISPARMIO DI ASTI**

Progetti di formazione manageriale al personale di sede e di filiale  
Indagine sulla proattività commerciale

Progetto di valutazione delle prestazioni

Progetto di indagine e monitoraggio delle attività di alcuni processi di filiale e relativa attività di miglioramento

**IREF SDS**

Formazione dirigenti Struttura Semplice e Complessa

**SELESTA**

Formazione Personale Vendita

**INTESA SAN PAOLO**

Formazione orientata allo sviluppo delle abilità di gestione della relazione consulenziale col cliente rivolta a Gestori segmento Small Business

Formazione su Problem Solving, Creatività e Cliente Interno

**TOYOTA FINANCIAL SERVICES**

Formazione personale call center

**COMUNE DI VENEZIA**

Formazione rivolta a comunicatori pubblici

**HKE s.r.l.**

Collaborazione ad attività di formazione e selezione

**FORMATRICE SENIOR DI CORSI INTERAZIENDALI GALGANO FORMAZIONE:**

Public Speaking, Tecniche di tutoraggio e affiancamento, Customer Care, Business Writing, Tecniche di gestione dello stress, Intelligenza Emotiva, Problem Solving e Setting, Creatività e Pensiero Laterale, Decision Making, Leadership, Negoziazione, Gestione dei conflitti, Gestione del cambiamento, Motivazione, Impostazione di Sistemi di Gestione per Competenze, Metodologie di gestione del processo formativo, Metodologie di valutazione dell'efficacia della formazione (ROI), percorsi 6 Sigma Black Belt e Master Black Belt competenze soft.

**ISTRUZIONE E FORMAZIONE**

- Date (da – a) **1998**
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione **Master Human Resources Management - HKE Cooperation, Regione Lombardia**
- Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio **Psicologia del lavoro - Metodologie di selezione – formazione – gestione delle persone nelle organizzazioni**
- Qualifica conseguita **Master**
  - Livello nella classificazione nazionale (se pertinente)
- Date (da – a) **1997**
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione **Facoltà di Lettere e Filosofia - Università degli Studi di Milano - Corso di laurea in Lettere Classiche-**
- Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio **Linguistica e Filologia**
- Qualifica conseguita **Laurea con lode**
  - Livello nella classificazione nazionale (se pertinente)

**CAPACITÀ E COMPETENZE**

**PERSONALI**

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

PRIMA LINGUA  
ALTRE LINGUA

[ ITALIANO ]

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

[ INGLESE ]

[BUONO]

[BUONO]

[BUONO]

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

[ TEDESCO ]

[BUONO]

[DISCRETO]

[DISCRETO]

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

[ FRANCESE ]

[OTTIMO]

[OTTIMO]

[OTTIMO]

PATENTE O PATENTI

B

ULTERIORI INFORMAZIONI

**Iscritta all'Elenco Nazionale Organismi Indipendenti di Valutazione**

**Pubblicazioni:**

"La comunicazione pubblica efficace. Metodi e strategie" – Milano, Guerini 2003.

**Incarichi universitari:**

Docenza sulla Gestione dei Gruppi di Lavoro nell'ambito del Master per "Quality Manager" presso l'Istituto Universitario Lingue Moderne.

**Incarichi particolari:**

Membro del Nucleo di Valutazione del Comune di Casalpusterlengo (Lo).

Coordinatore al corso di specializzazione "Organizzare e Dirigere gli uffici per la Comunicazione Pubblica".

AUTORIZZO IL TRATTAMENTO DEI MIEI DATI PERSONALIAI SENSI DEL DECRETO  
LEGISLATIVO 10 AGOSTO 2018, N.101 "Codice in materia di protezione dei dati personali"

Milano, 08/02/2023