

# MARTA ZANDONA'

## DATI PERSONALI

---

- Nazionalità: italiana
- Luogo e data di nascita: Este (PD), il 12.07.1979

## ESPERIENZE DI LAVORO

---

- **Da Settembre 2014, Responsabile Commerciale e Project Manager, *Explora S.C.p.A*, Milano**  
A riporto della Direzione Generale, mi sono occupata della definizione della strategia commerciale volta allo sviluppo di nuove opportunità di business e affiliazione dei fornitori. Le principali attività da me svolte, che prevedevano anche il coordinamento di una risorsa, erano: definizione del pricing, negoziazione diretta con strutture ricettive e attività collegate al tempo libero, presentazioni rivolte a nuovi fornitori potenziali con il coinvolgimento anche di realtà istituzionali (Camere di Commercio, Regioni, Consorzi, Associazioni di Categoria, etc). Attualmente, essendo venuto meno l'obiettivo di carattere commerciale dell'azienda, mi occupo in qualità di Project Manager del coordinamento di progetti di marketing e promozione territoriale.
- **Da Marzo 2011 a Luglio 2014, Travel Sales Manager, *Let's Bonus Italia S.r.l.*, Milano**  
Inserita in azienda nella fase iniziale della Start Up, mi sono occupata della pianificazione strategica della Business Unit del Travel, della formazione del nuovo team e della stesura del Business Plan. In qualità di Sales Manager, la mia principale responsabilità si basava sulla definizione della strategia di vendita a medio e lungo termine. In quanto responsabile di un team di sei Account Managers, ho gestito la formazione e il coordinamento del team, affiancamento nella fase di negoziazione, selezione del prodotto, programmazione delle pubblicazioni, analisi qualitativa, analisi dei risultati e massimizzazione delle vendite provenienti dalla linea di business di mia competenza, supervisione alla pubblicazione delle campagne online e alla pianificazione delle campagne di marketing, coordinamento funzionale del customer care dedicato al travel e negoziazione diretta con i fornitori più rilevanti (Hotel o Tour Operator).
- **Da Giugno 2008 a Febbraio 2011, Market Manager, *Expedia Italia S.r.l.*, Milano**  
La mia principale mansione consisteva nella gestione della relazione con gli hotel partners in tutti i suoi aspetti, dall'affiliazione alla consulenza per aumentare ed ottimizzare le vendite tramite i siti Expedia, Hotels.com, Venere e i relativi affiliati. Le attività primarie da me svolte erano: selezione e acquisizione di nuovi hotel; consulenza alle strutture alberghiere per introdurre o ottimizzare strategie di revenue management; analisi ad hoc relative all'andamento del mercato o di un competitive set; pianificazione e gestione di market visits in loco con lo scopo di rafforzare la relazione commerciale e negoziare nuove opportunità di business; preparazione del budget annuale per il mercato di riferimento; collaborazione all'organizzazione delle campagne di merchandising; mantenimento della competitività tariffaria; preparazione e presentazione di corsi ad hoc dedicati alle strutture alberghiere e svolti tramite webex al fine di educare le strutture ad una proficua gestione delle opportunità offerte dall'online; stesura di newsletter mensili rivolte agli hotel; organizzazione di eventi aziendali di "Employee Morale" con cadenza mensile.
- **Da Settembre 2006 a Giugno 2008, Multinational Account Manager, *Carlson Wagonlit Travel*, Milano**  
Gestione dei rapporti commerciali con un portafoglio di aziende clienti per le quali svolgevo un ruolo di consulente per il Business Travel. La principale attività consisteva in incontri con i clienti volti ad analizzare il comportamento d'acquisto rispetto ai trend del mercato, stesura di un business plan, elaborazione della Travel Policy più idonea alle esigenze di viaggio del cliente, valutazione e ottenimento di accordi con fornitori, analisi dei dati di spesa, implementazione di nuovi clienti e nuovi servizi. Alcune aziende in portafoglio erano: Google, Danone, eBay, Levi's, Reuters, Mellin, Adobe, Warner Village, Royal Bank of Scotland, etc.
- **Da Ottobre 2005 a Settembre 2006, Market Manager, *Lastminute.com*, Milano**  
Sviluppo e mantenimento delle relazioni commerciali con gli hotel: contrattazione diretta, creazione offerte speciali, price comparison, pianificazione di un calendario-eventi suddiviso per destinazioni,

gestione ranking del sito, competitor analysis, programmazione dei training rivolti ai fornitori per il corretto utilizzo del sistema di Extranet, global reporting per le destinazioni di competenza e coordinamento con il global team, partecipazione all'organizzazione del merchandising e delle campagne di marketing.

- **Da Dicembre 2004 a Maggio 2005, Tour Escort, Costa Crociere S.p.a**

Imbarco a bordo della m/n Costa Fortuna con le seguenti mansioni: *Front Office* (relazione con ospiti italiani e stranieri, vendita escursioni e gestione complaints); *Back Office* (interazione con l'agenzia per l'organizzazione dei tours, registrazione vendite, archivio dati, emissione biglietti, stesura rapporto sull'andamento delle escursioni, organizzazione imbarco e sbarco passeggeri per le escursioni, organizzazione e gestione di transfer in partenza dal porto, stesura rapporto vendite giornaliero, gestione contabilità ufficio, centralino, gestione clienti tramite uso di Sapi-Hostaccess); *Accompagnamento Escursioni* (pubbliche relazioni, traduzione consecutiva, problem solving in situazioni di emergenza, verifica del buon svolgimento dell'escursione).

## **ISTRUZIONE E FORMAZIONE**

---

- A Ottobre 2004 ho conseguito la Laurea in Scienze della Comunicazione (vecchio ordinamento) presso la Facoltà di Lettere e Filosofia dell'Università di Padova con indirizzo specialistico in *Comunicazione Istituzionale e d'Impresa*.
- Ho ottenuto la maturità scientifica presso il Liceo "G.B. Ferrari" di Este (PD) nell'anno scolastico 1997/98.
- Corsi di aggiornamento: Sviluppo e gestione delle relazioni con i clienti chiave (Gennaio 2007); Tecniche di negoziazione e "value based selling" (Gennaio 2008); Problem solving, gestione del tempo e delle decisioni strategiche (Marzo 2008); Market Management (Ottobre 2008); Formazione professionale dei collaboratori (Maggio 2010); Selezione del personale (Dicembre 2010).

## **LINGUE STRANIERE**

---

- Spagnolo: ottimo parlato e scritto.
- Inglese: buono parlato e scritto.

## **CONOSCENZE INFORMATICHE**

---

- Word, Excel, Power Point, Outlook, Internet, sistemi di Data Entry, Extranet e CRM (Salesforce e Sugar).

## **VARIE**

---

- Buone capacità relazionali e comunicative.
- Ottima propensione al lavoro in team e alla gestione di risorse.
- Buone capacità di negoziazione e organizzazione.

## **GIULIA GILARDONI**

Nata a Lecco (LC) il 28 Novembre 1988

---

### **ESPERIENZE PROFESSIONALI**

- Dic '13 - oggi**      **EXPLORA S.C.P.A. (MI)**  
**Marketing & Comunicazione**
- Definizione dei piani di marketing a medio e lungo termine finalizzati a sviluppare e promuovere il prodotto turistico della Lombardia
  - Coordinamento di progetti di promozione della destinazione turistica lombarda, anche interregionali, con definizione degli obiettivi e delle strategie
  - Pianificazione, supervisione e coordinamento delle azioni in accordo con stakeholders, istituzioni, referenti territoriali e imprese
  - Partecipazione a momenti di formazione dedicati al territorio e agli operatori turistici in qualità di relatore
  - Event Management
  - Organizzazione e gestione di attività di co-marketing e sponsorship in occasione di grandi eventi
- Mar – Sett '13**      **MY SPECIAL GUEST S.R.L. (MI)**  
**Marketing Account**
- Event management
  - Traffic building per brand del segmento lusso
  - Direct marketing
  - Organizzazione di attività promozionali e sviluppo di progetti turistici
  - Definizione e gestione di incoming tours
- Ago '11 – Gen '12**      **VALTUR S.P.A. (MI)**  
**Trade Marketing Account - Internship**
- Organizzazione di attività promozionali
  - Contatti con la rete di agenzie di viaggio
  - Sviluppo Social Media Marketing
  - Supporto alla definizione delle politiche di trade marketing
  - Gestione del budget e analisi sell-in e sell-out
- Giu '08 – Set '10**      **VALTUR S.P.A. (MI)**  
**Guest Relations**
- Prima accoglienza e assistenza degli ospiti presso le strutture in Italia e all'estero
  - Prenotazione, vendita e gestione di pacchetti commerciali speciali
  - Attività di intrattenimento
  - Gestione lamentele

### **FORMAZIONE**

- 2010 - 2011**      **Master in Economia del Turismo**  
Università Bocconi, Milano (MI)
- 2007 - 2010**      **Laurea triennale in Economia Aziendale e Management**  
Università Bocconi, Milano (MI)
- 2002 - 2007**      **Diploma di Maturità Scientifica**  
Liceo Scientifico Grassi, Lecco (LC)
- 2005 - 2006**      **Exchange Program**  
Mountain Lakes High School, New Jersey (USA)

## **CONOSCENZE LINGUISTICHE**

**Inglese** Ottimo, parlato e scritto  
**Spagnolo** Scolastico, parlato e scritto

## **CONOSCENZE INFORMATICHE**

Utilizzo pacchetto Office (Word, Excel, Power Point) e Access

## **ESPERIENZE DI VOLONTARIATO**

**Nov '13 – Ago '15 Croce Rossa Italiana**  
Primo soccorso, servizio di ambulanza e trasporti

**Feb – Mar '12 Missionaries of Charity, Kolkata (India)**  
Servizio presso centro di accoglienza per donne diversamente abili

**2006 – 2009 AFS Intercultura – Exchange programs**  
Responsabile ospitalità studenti stranieri Area Lecco

## **ALTRE INFORMAZIONI**

Da Marzo 2012 a Febbraio 2013: collaborazione nell'attività di famiglia in ambito bancario/finanziario  
Superamento prova valutativa per l'iscrizione all'albo unico dei promotori finanziari, Novembre 2012.  
Interessi e sport: fotografia, viaggi, teatro, violino.

*Autorizzo il trattamento dei dati personali in base art. 13 del D. Lgs. 196/2003.*

# Carlotta Lucii

---

## Esperienze professionali

Gennaio 2014 – oggi **Explora S.C.p.A.**

### **Project Manager**

- Definizione dei piani di marketing a medio e lungo termine finalizzati a creare e promuovere il prodotti turistici di Regione Lombardia, su mercati target, attraverso il brand inLombardia.
- Coordinamento di progetti di promozione della destinazione turistica lombarda, anche interregionali, definizione degli obiettivi e delle strategie e gestione del budget. Pianificazione, supervisione e coordinamento delle azioni in accordo con stakeholders, istituzioni, referenti territoriali e imprese.
- Realizzazione di campagne di comunicazione
- Gestione di iniziative promozionali in co-marketing e partnership
- Pianificazione e realizzazione di iniziative B2B internazionali
- Coordinamento della business unit dedicata ai progetti Expo 2015

Settembre 2010 – dicembre 2013 **My Special Guest S.r.l.**

### **Responsabile Progetti Marketing**

- Consulenza nella creazione di programmi di incentivazione (B2B e B2C) rivolti al turismo, per conto di realtà retail in ambito fashion, shopping e lusso, con finalità di traffic building.
- Definizione dei progetti e sviluppo di iniziative di comunicazione indirizzate al turismo nel rispetto dei budget allocati,
- Trattative commerciali con Hotel, Tour Operator, Agenzie di Viaggi, partecipazione a fiere e workshop di settore
- Organizzazione eventi rivolti a clienti e prospect (principalmente per realtà retail e banche)
- Gestione del team dedicato ai progetti

Novembre 2007 – luglio 2010 **B-Club S.r.l.** (Gruppo Bradipo Travel Designer), Milano

### **Comunicazione e Marketing**

- Referente per i rapporti con i partner commerciali e per l'organizzazione di iniziative di marketing congiunte ed eventi;
- Gestione di attività di consulenza rivolte ad aziende esterne, supporto nella creazione di programmi di fidelizzazione nel settore del lusso basati sul modello di private concierge di B-Club.
- Coordinamento delle attività di comunicazione B2B e B2C, (creazione nuovo sito internet e dei nuovi materiali di comunicazione, di una piattaforma per il CRM, realizzazione di materiali di supporto per la rete vendite)
- Gestione dei rapporti con agenzie di comunicazione esterne e con l'ufficio stampa
- Supporto alle attività di comunicazione della rete di boutique di Bradipo Travel Designer

Giugno 2006 – novembre 2007 **Agos S.p.a.**, Milano

### **Channel Manager - Direzione Marketing Distribuzione**

- Pianificazione e gestione delle campagne di direct marketing rivolte al trade e a supporto delle iniziative di vendita;
- Sviluppo di iniziative di incentivazione e concorsi.
- Analisi della redemption delle iniziative di direct marketing.
- Project leader per lo sviluppo dei sistemi di monitoraggio delle iniziative rivolte al trade.

- Analisi per l'individuazione delle opportunità di ampliamento del mercato e dei servizi.

Settembre 2004 - maggio 2006 **Valtur S.p.a.**, Milano

**CRM ed Analisi**

- Pianificazione del budget per le attività di CRM sulla base clienti e su prospect; gestione delle attività di co-marketing con aziende partner attraverso concorsi e sponsorizzazioni
- Analisi del profilo del cliente e customer satisfaction
- Analisi dell'efficacia delle campagne pubblicitarie.
- Partecipazione attiva a team di progetto per l'innovazione di prodotto.
- Sviluppo del sito internet e newsletter.
- Responsabile budget per le attività di marketing rivolte al trade e per le iniziative promozionali locali in collaborazione con la distribuzione

2004 Febbraio - agosto **The British Chamber of Commerce for Italy**, Milano

**Ufficio Commerciale**

- Fornitura di servizi commerciali ai soci Italiani ed Inglesi della Camera: recupero crediti, recupero IVA, ricerche di mercato.
- Promozione dei servizi commerciali in Italia ed in Gran Bretagna anche attraverso la partecipazione a fiere internazionali e convegni

2003 Maggio - novembre **Valtur T.O.**, Milano

Stage Direzione Marketing - **Product Manager Assistant**

- Analisi concorrenza; analisi mercato e posizionamento; analisi vendite; partecipazione alla definizione delle politiche di pricing; supporto alla definizione e controllo strumenti di vendita e ai contenuti della comunicazione on-line; relazioni con i fornitori; analisi comparata di sistemi di fidelizzazione del cliente; data entry; presentazioni.

**Istruzione**

2003 Laurea/Bachelor of Arts (Honours) – 2<sup>nd</sup> class in “International Business” con specializzazione in International Marketing, presso la Nottingham Trent University/European School of Economics, Milano.

- 2002 San Diego State University, Exchange Program
- 1999 Maturità scientifica, liceo scientifico “E. Galois” Verbania

**Lingue**

Inglese: ottimo parlato e scritto  
Spagnolo: scolastico parlato e scritto

**Conoscenze informatiche** Utilizzo pacchetto Office (Word, Excel, Power Point) e Access