

CURRICULUM VITAE AI FINI DELLA PUBBLICAZIONE**INFORMAZIONI PERSONALI****Laura Lecci****POSIZIONE RICOPERTA**

Sono Service & Content designer nel team Global Customer Experience B2C in Enel X Global Retail dove mi occupo delle attività legate alla progettazione di servizi e all'esperienza dei clienti del segmento consumer. Le attività su cui sono focalizzata sono: progettazione e facilitazione di workshop di design thinking, analisi e definizione di customer journey, supervisione di contenuti in base alle regole di plain language, trainer in qualità di esperta di design thinking, design sprint e plain language.

**ESPERIENZA
PROFESSIONALE**

05/2022 – oggi

Service Designer & Content Designer

Enel X S.r.l., Viale di Tor di Quinto 47, 00191 Roma

- Progettazione e analisi della customer experience (user journey map, user stories, personas e proto-personas) e supporto per la prototipazione (low-fi & hi-fi)
- Organizzazione e conduzione di sessioni di training sul plain language per formare i colleghi in Italia e condividere le best practices all'interno delle Global Business Unit dell'organizzazione e guidare gli altri paesi strategici alla definizione delle sessioni di formazione
- Pianificazione e facilitazione di co-design workshop con metodologia di Design Thinking per analizzare e/o identificare l'esperienza dei clienti e la customer journey
- Supervisione dell'ecosistema dei contenuti su progetti che coinvolgono diversi touchpoint e stakeholder per assicurare una narrativa coerente

10/2017 – 04/2022

Service Designer & Content Designer Senior Associate – Management Consulting

Pricewaterhousecoopers Advisory S.p.A., Largo Angelo Fochetti 28, 00154 Roma

- Pianificazione e facilitazione di workshop di co-creazione con i clienti attraverso la metodologia di design thinking, MG Taylor e Human Centered Design
- Sviluppo progetti di comunicazione, copywriting e UX writing nell'ambito della ri-progettazione di portali web in collaborazione con il team UX / UI
- Sviluppo di piani di gestione del cambiamento e piani di comunicazione, supporto per l'attuazione dei piani
- Studi di fattibilità, ricerche sugli utenti, analisi di mercato e parametri di riferimento volti a comprendere e definire il potenziale delle piattaforme digitali
- Attività di tutoring e trainer di sessioni formative

12/2016 – 01/2017

Marketing Researcher

X.ITE (X.Insight Technology Enhanced), LUISS Guido Carli, 00197 Roma

- Collaboratrice per le attività di ricerca di X.ITE (X.Insight Technology Enhanced), attraverso la raccolta di dati primari, analisi e relazioni sulla relazione tra persone e tecnologia.

09/2016 – 12/2016

Teaching Assistant

LUISS Guido Carli e LUISS Business School, 00197 Roma

- Supporto accademico per il corso di Marketing triennale tenuto dal Prof. Michele Costabile e per attività del Master della Business School in marketing management

05/2016 – 11/2016

Junior Analyst - Retail Banking

BNL Gruppo BNP Paribas, HQ, Roma

- Analisi delle caratteristiche socio-demografiche ed economiche dei clienti multicanale e misurazione dei KPI della base clienti
- Interazione con le funzioni CRM e Customer Analytics per la progettazione di campagne di marketing omnicanale: Direct Email Marketing, Display Advertising, Social Media, outbound/rebound/inbound, SMS
- Supporto alle attività dell'ufficio in termini di pianificazione mensile delle azioni di vendita

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

2014 – 2016	Laurea specialistica in Management delle imprese - curriculum Marketing	Livello 7 QEQ
	Università degli studi di Roma La Sapienza, Facoltà di Economia	
	- Voto finale: 110 e lode/110	
	- Tesi di laurea sperimentale: "Generare valore economico attraverso la multicanalità: multiple touchpoint e cross selling nel settore bancario", Relatore: Prof. Francesco Ricotta	
2015 – 2016	Erasmus Plus	
	Akademia Leona Koźmińskiego (Kozminski University)	
	- Corsi principali: Communications and Negotiation skills, Innovations in Marketing, Entrepreneurial Marketing, International Business Strategy	
2011 – 2014	Laurea triennale in Economia, Finanza e Diritto per la gestione d'impresa	Livello 6 QEQ
	Università degli studi di Roma La Sapienza, Facoltà di Economia	

COMPETENZE PERSONALI

Lingua madre Italiano

Altre lingue	COMPRENSIONE		PARLATO		PRODUZIONE SCRITTA
	Ascolto	Lettura	Interazione	Produzione orale	
Inglese	C1	C1	C1	C1	C1
	EF SET certificate C1				
Spagnolo	B1	B1	B1	B1	A2
	CEFR B1				

Livelli: A1/A2: Utente base - B1/B2: Utente intermedio - C1/C2: Utente avanzato
[Quadro Comune Europeo di Riferimento delle Lingue](#)

Competenze comunicative ▪ Ottime capacità comunicative acquisite attraverso l'esperienza di Service Designer e di facilitazione di workshop con diversi stakeholder coinvolti

Competenze organizzative e gestionali ▪ Competenze analitiche nella risoluzione dei problemi e predisposizione alle attività creative
 ▪ Gestione e coordinamento del lavoro in team multidisciplinari

Competenze professionali ▪ Capacità di pianificazione e facilitazione di eventi di design thinking e design sprint
 ▪ Trainer di sessioni formative su temi di: design thinking, design sprint, public speaking, content design, plain language

Competenza digitale

AUTOVALUTAZIONE				
Elaborazione delle informazioni	Comunicazione	Creazione di Contenuti	Sicurezza	Risoluzione di problemi

Utente avanzato	Utente avanzato	Utente avanzato	Utente avanzato	Utente avanzato
-----------------	-----------------	-----------------	-----------------	-----------------

[Livelli: Utente base - Utente intermedio - Utente avanzato](#)
[Competenze digitali - Scheda per l'autovalutazione](#)

- Ottima padronanza degli strumenti della suite Office per ufficio (elaboratore di testi, foglio elettronico, software di presentazione)
- Ottima padronanza degli strumenti della suite Google e Outlook per ufficio
- Ottima padronanza di strumenti di design collaborativo: Figma, Mural, Miro

Patente di guida B

ULTERIORI INFORMAZIONI

Certificazioni MG Taylor Certified Practitioner (2019)
IDEO U - From Ideas to Action - Bring ideas to life through ideation and prototyping (2019)

Dati personali Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

Roma, 26/08/2024