

VANNA ARALDI

+33 6 19 11 55 29

araldivanna@hotmail.com

Paris 13^e

« Mes atouts :

- *L'expérience : ma différence*
- *La performance : mon repère*
- *Votre satisfaction : ma réussite.* »

SPÉCIALISTE COMMUNICATION

Communication à 360°
Alchimie de la stratégie et de l'opérationnel
Approche pluridisciplinaire
Pédagogue du complexe
Transversalité et agilité
Vision systémique
Leadership transformationnel
Symétrie des attentions

PROFIL & OBJECTIFS

Ce qui m'anime ? C'est l'approche globale des problématiques, **l'orientation solutions**, l'audace de penser « en dehors de la boîte » et la transmission des savoirs.

20 ans d'expérience dans divers secteurs et au sein d'entreprises de toute taille. En m'adaptant aux codes et exigences afférentes, j'ai développé de solides compétences en **stratégie de communication, gestion de projets et de l'expérience client, management.**

Aujourd'hui, je souhaite valoriser mes acquis dans un projet qui demande **polyvalence et hauteur de vue.**

EXPERTISE

- Stratégie communication & marketing (Print & Web)
- Stratégie de marque & d'influence
- Communication politique & institutionnelle
- Droit public & Sciences politiques
- Rédaction, journalisme, RP, plaidoyer
- Média-training & événementiel
- Développement commercial
- Gestion de l'expérience clients
- Pilotage de la transversalité
- Développement partenariats
- Gestion de projets et de crise
- Management d'équipes multiculturelles
- Formation & animation réseaux
- Gestion administrative et budgétaire

LANGUES

- Français & Italien : bilingue
- Anglais : Niv. B1
- Chinois Pinyin : Niv. A1

COMPÉTENCES

COMMUNICATION

Stratégie de communication globale - Pilotage du plan de communication - Conception & rédaction de contenus multisupports - Communication événementielle - Relations médias/publics - Analyse et mesure de l'impact.

STRATÉGIE D'INFLUENCE

Environnements institutionnel, décisionnel, politique et administratif - Stratégies d'affaires publiques et de lobbying - Veille législative et réglementaire - Cartographie des parties prenantes - Relations médias BtoB et BtoC et relations publiques - Techniques de représentation des intérêts - Rédaction plaidoyers et plateformes argumentaires - Média-training.

MARKETING & DEVELOPMENT COMMERCIAL

Stratégie marketing - Stratégie digitale - Brand management - Politique commerciale - Management de la notoriété et de la réputation - Veille technologique, stratégique et études de marché - Outils d'aide à la vente
- Prospection & animation de réseaux - Organisation d'événements promotionnels.

EXPÉRIENCE CLIENTS

Définition de la politique de la relation et du SC - Procédures qualité - Élaboration du référentiel de la satisfaction clients et de l'esprit de service - Pilotage des actions de marketing relationnel - Détermination des axes d'amélioration - Traitement des réclamations.

MANAGEMENT

Recrutement et formation - Encadrement et montée en compétence d'équipes multiculturelles dans des environnements internationaux - Fixation des objectifs individuels/collectifs - Planification de l'activité - Développement des talents - Évaluation des performances.

PILOTAGE

Planification & gestion de budget - Management & coordination des équipes, partenaires & prestataires - Mise en place et suivi des KPIs - Recommandations et propositions d'optimisation de la performance - Reporting - Suivi des retombées des opérations - Gestion administrative.

DIPLÔMES

(2000) Maîtrise Sciences Politiques

Université des Études de Milan

(1996) DES Droit de l'Audiovisuel

Université d'Aix-Marseille

(1993) Diplôme Européen d'Histoire des Idées et des Doctrines Politiques

Université d'Aix-Marseille

FORMATIONS

(2014) MOOC Community Management, Rue 89

(2001-2002) Cours de Droit, Économie et Technologies de la Communication Numérique

Mediaset, Milan

(2000) Préparation au rôle d'Assistante Parlementaire

Institut de Culture Politique de Rome

INFORMATIQUE

- Pack-Office
- Suite Adobe
- Différents CRM
- Community Management

SAVOIR-ÊTRE

- Passion & audace
- Créativité & curiosité
- Proactivité & polyvalence
- Rigueur & fiabilité
- Esprit critique & d'équipe
- Excellence relationnelle & empathie
- Intelligence émotionnelle & enthousiasme

INTÉRÊTS

- Sport (RPM, vélo)
- Écriture (Publication d'un essai sur la TNT - Livre adopté dans les écoles de journalisme).
- Coaching (Rédaction livrets et préparation entrevue VAE)
- Philosophie (Organisation cafés philo)

EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

RESPONSABLE SERVICE CLIENTS

Starkey France, Créteil

2020

Réalisations : Management d'une équipe de 12 collaborateurs - Pilotage du projet d'optimisation du traitement de l'insatisfaction clients (objectif : -50% de réclamations) - Accompagnement des collaborateurs dans la phase d'identification de leurs expertises : +25% de solutions trouvées au 1er contact.

CHARGÉE ÉVÉNEMENTS, COMMUNICATION ET RELATIONS MÉDIAS

UNCCAS, Association, Paris

2018

Réalisations : Organisation du congrès annuel (+1000 adhérents), participation du Premier Ministre, taux de satisfaction de 87%.

RESPONSABLE COMMERCIALE, MARKETING ET COMMUNICATION

Restaurant « Laurent » 1 étoile Michelin, Paris

2017

Réalisations : Création du nouveau site web & gestion des réseaux sociaux - Mise en place de la stratégie de Social Selling - Ranking TripAdvisor : +37% - Organisation de 15 événements : cocktails d'entreprise, dîners de gala, mariages, déjeuners de presse, etc.

RESPONSABLE COMMUNICATION EXTERNE

La Poste-Colissimo, Paris

2016

Réalisations : Création de la présentation institutionnelle et commerciale de la marque - Définition des éléments de langage - 3 projets événementiels (salons professionnels) : 1 contrat sur 25 invitations confirmées.

CHARGÉE COMMUNICATION ET DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL

Tristar Partners, Franchise, Boulogne Billancourt

2010-2014

Réalisations : Montage du projet de franchise : 10 centres de beauté en moins de 4 ans - Développement & animation du réseau (30 personnes) - Création d'un "Référentiel de la satisfaction client et de l'esprit de service" : -10% de coûts/centre et diminution du nombre de litiges - Communication de crise.

RESPONSABLE EXPÉRIENCE CLIENTS - TEAM LEADER

SRC - Louis Vuitton, Paris

2006-2010

Réalisations : Contexte international & multiculturel - Plan de formation pour 50 conseillers - Création d'un pôle de gestion des mécontentements (objectif : transformer un réclamant en ambassadeur de la marque) - +20% de CA vs objectifs, -30% de turnover des conseillers.

ATTACHÉE PARLEMENTAIRE

Observatoire parlementaire - Institut de Culture Politique, Rome

2003-2005

Réalisations : Au service de plusieurs personnalités - Gestion des relations de presse (niveau local, national, européen) - En charge de 40 dossiers thématiques - Élaboration de diagnostics territoriaux - Développement d'un réseau de parties prenantes mobilisables.

CHARGÉE PROJET EUROPÉEN « TNT » & RÉDACTRICE WEB

Mediaset, Milan & L'Idéaliste.com, Paris

2002-2003

Réalisations : Représentation d'intérêts et lobbying proactif pro TNT.