

***CORSO DI STUDI***

---

- ✚ **Educatrice con Diploma Magistrale** - Parma
- ✚ **Sviluppo efficace di una rete vendita** – Vicenza
- ✚ **Telemarketing e Call Center** - Vicenza
- ✚ **Goal setting** - Milano
- ✚ **Efficienza personale e Sviluppo imprenditoriale** –C Extraordinary – Vicenza
- ✚ **Il marketing nella pianificazione media** – Verona
- ✚ **Il marketing strategico** – Bocconi - Milano
- ✚ **Il marketing relazionale** - Vicenza
- ✚ **Il Coach in azienda** – NLP Italy – Milano
- ✚ **Executive Coach** - NLP Italy – Milano
- ✚ **Coach professionista** – NLP Italy – Milano
- ✚ **Life Coach** – NLP Italy– Milano
- ✚ **Coach aziendale e manageriale al lavoro** – NLP Italy- Milano
- ✚ **Practitioner in Programmazione Neuro Linguistica** – Certificazione rilasciata dalla Society of NLP di Richard Bandler – Orlando - USA
- ✚ **Master in Programmazione Neuro Linguistica** – Certificazione rilasciata dalla Society of NLP di Richard Bandler – Orlando – USA
- ✚ **Gestione del tempo in funzione dei risultati** – C. Extraordinary – Milano
- ✚ **Persuasion Engineering** – Society of NLP – John La Valle – Milano
- ✚ **Negoziazione strategica** – Harvard Business School – Milano
- ✚ **Comunicare in pubblico con sicurezza ed efficacia** - Public Speaking - NLP Italy – Milano
- ✚ **Leadership e costruzione efficace del team** – NLP Italy – Milano
- ✚ **Fare squadra nelle organizzazioni** – Verona
- ✚ **Unleash power within** – Hi Performance- Anthony Robbins- Roma
- ✚ **Tecniche per sviluppare la Leadership condivisa** – Ambrosetti – Paul Evans – Verona
- ✚ **Le dinamiche a spirale** – Extraordinary - Milano

**Diplomata alla scuola triennale di Counseling - Relazione d’Aiuto, presso  
L’Istituto di Psicologia Psicoanalitica di Brescia:**

- ✚ **La motivazione:** paradigmi teorici e metodi d’indagine e sviluppi applicativo-professionali
- ✚ **Le emozioni:** consapevolezza di sé, gestione delle emozioni
- ✚ **La percezione:** chiave d’accesso all’interazione tra esseri umani
- ✚ **La memoria narrativa ed autobiografica**
- ✚ **L’apprendimento:**dalle teorie all’applicazione, i condizionamenti, imparare ad apprendere
- ✚ **Teoria e tecnica della Comunicazione**
- ✚ **Linguaggio e Comunicazione**
- ✚ **Lo sviluppo cognitivo e l’intelligenza emotiva**
- ✚ **L’ascolto Attivo:** livelli, stili e processi
- ✚ **Psicologia dell’età evolutiva**

- ✚ **Psicologia dello sviluppo**
- ✚ **Lo studio della personalità:** teorie, metodi d'indagine ed ambiti applicativo-professionali
- ✚ **Psicologia della salute:** paradigmi teorici e sviluppi applicativo-professionali
- ✚ **Psicologia del lavoro:** principali settori, organizzazioni lavorative, analisi e riprogettazione mansioni
- ✚ **Psicologia sociale:** paradigmi teorici e metodi d'indagine
- ✚ **Psicologia dei gruppi e team building:** paradigmi teorici e metodi applicativi
- ✚ **Problem Solving:** paradigmi teorici e metodi applicativi
- ✚ **Psicopatologia:** paradigmi teorici e metodi applicativi
- ✚ **Quadri relazionali :** paradigmi teorici e metodi applicativi

## ***ESPERIENZE PROFESSIONALI***

---

**Consulente e Formatrice** nell'ambito della comunicazione per aziende del settore medicale, dentale e della salute.

Per **settore medicale** si intende aziende che producono e commercializzano prodotti per il primo soccorso e l'emergenza e aziende che producono e commercializzano presidi per le case di cura, le case di riposo e gli ospedali.

Per **settore dentale** si intende aziende che producono e commercializzano prodotti di alta tecnologia per gli studi odontoiatrici , le cliniche odontoiatriche e gli ospedali.

Per **settore della salute** intendo aziende che producono e commercializzano prodotti di altissima qualità per dermatologi, oculisti, ospedali e cliniche.

### **Attività di formazione in azienda su argomenti inerenti:**

- ✚ **Tecniche e strategia di vendita**
- ✚ **Customer satisfaction e la qualità del servizio**
- ✚ **La comunicazione efficace per migliorare i risultati di vendita**
- ✚ **Team Coaching per migliorare le strategie di vendita**
- ✚ **La gestione efficace del cliente**
- ✚ **Vendite e PNL**
- ✚ **Sviluppo e gestione delle competenze professionali e personali di relazione**
- ✚ **Il linguaggio come metodo di coinvolgimento professionale e personale**
- ✚ **Il linguaggio come leva di persuasione e negoziazione**
- ✚ **Ottimizzazione del tempo in funzione degli obiettivi**
- ✚ **Gestione dei cambiamenti importanti, in ambito professionale e personale**
- ✚ **Formazione del management per costituire un team di successo**
- ✚ **La gestione dei collaboratori**
- ✚ **Parlare in pubblico con sicurezza ed efficacia**
- ✚ **Leader e leadership nella gestione delle collaborazioni**
- ✚ **Potenziamento della leadership**
- ✚ **La leadership condivisa**

### **Attività di formazione per Odontoiatri, Igienisti e Staff di studio, su argomenti inerenti:**

- ✚ **La Comunicazione efficace**
- ✚ **La percezione del paziente e la sua fidelizzazione**

- # I sistemi rappresentazionali ed emozionali del paziente
- # La gestione dello stato d'animo del paziente
- # Il linguaggio del paziente
- # L'ascolto efficace
- # L'utilizzo delle metafore terapeutiche
- # Gestione delle obiezioni del paziente
- # Il messaggio persuasivo
- # La comprensione della tipologia di paziente
- # Le convinzioni patologiche
- # Public Speaking
- # Team building e gestione dei collaboratori

**Docente** e **Relatrice** sulla Comunicazione e Relazione tra Medico-Staff di studio-Paziente presso:

- # **Corso di perfezionamento in Odontoiatria Laser** – Università di Firenze- 2009/2010;
- # **Master in Odontoiatria Laser, Progetto Emdola** – Università di Parma – 2008/2010;
- # **Master in Odontoiatria Laser, Progetto Emdola** -Università La Sapienza di Roma 2008/2010;
- # **Relatrice presso la facoltà di Odontostomatologia**- Università FedericoII°- Napoli;
- # **Relatrice per Convegni ANDI** ( Associazione Nazionale Dentisti Italiani);
- # **Relatrice per Convegni AIOLA** ( Associazione Italiana Odontoiatri Laser Assistito);
- # **Relatrice per Convegni SILO** (Società Italiana Laser in Odontostomatologia);
- # **Relatrice UNID** (Unione Nazionale Igienisti Dentali)
- # **Relatrice a Convegni Nazionali** per Odontoiatri, Igienisti e staff di studio;
- # **Autrice di articoli per riviste nazionali** del settore odontoiatrico ed oftalmico;
- # **Docente ed organizzatrice per Corsi di Primo e Secondo Livello** sulla Comunicazione e Relazione tra Odontoiatra e Paziente accreditati ECM;
- # **Docente ed organizzatrice per Corsi di Primo e Secondo Livello** sulla Comunicazione e Relazione per Igienisti, Assistenti e staff di studio;
- # **Relatrice per Corsi presso le case di riposo e case di cura** per personale paramedico sulla relazione tra operatore sanitario- paziente.

---

*Autorizzo al trattamento dei miei dati personali a norma del Dlgs. 196/03.*

Parma, 10/05/2010

***Roberta Ceresini***