

# GIULIA



# LASEN

Tel. +39 327 34 66 955

[giulia\\_lasen@yahoo.it](mailto:giulia_lasen@yahoo.it)

P.Iva 04545910285

## ESPERIENZE PROFESSIONALI

### EVENT AND CUSTOMER EXPERIENCE MANAGER

IKN - Institute of Knowledge and Networking – [www.ikn.it](http://www.ikn.it) (da dicembre 2015)

#### *AREA COMUNICAZIONE E CUSTOMER EXPERIENCE*

- Redazione comunicazioni pre e post evento (invio accredito con codice a barre, invio credenziali per download atti, attestati di partecipazione, attestati per crediti ECM ecc.)
- Gestione dell'app per gli eventi (gestione contenuti, gestione funzionalità interattive come sondaggi, giochi a premi, chat, funzionalità di Q&A ecc.) ed attività di analisi (adoption rate, average time spent per page etc.)
- Redazione materiale necessario per l'evento (moduli registrazione, liste partecipanti, segnaletica ecc.)
- Elaborazione, invio ed analisi dei questionari di feedback
- Gestione database partecipanti ed attività di analisi (tasso di presenza dei pre-registrati all'evento; profilazione partecipanti, tasso di no-show ecc.)

#### *AREA LOGISTICA*

- Gestione logistica della sede d'evento (allestimenti, attrezzature audio/video, catering, staff) per 35 conferenze all'anno con presenze tra le 100 e le 500 persone a seconda dell'evento
- Gestione desk registrazione in sede d'evento: stampa badge, distribuzione materiale informativo
- Contatto con relatori per l'organizzazione di viaggi/pernottamenti e reperimento documentazione
- Ricerca nuove location e raccolta preventivi
- Gestione webinar tramite piattaforma adobe.connect (gestione della "stanza virtuale"; gestione logistica della sala e delle attrezzature tecniche)

### GUIDA MUSEALE

Attività di libero professionista per Laboratori Fiorentini/Civita - [www.civita.it](http://www.civita.it) (da maggio 2015)

- visite guidate in italiano ed inglese presso il Teatro La Scala e l'annesso museo teatrale

### RESPONSABILE COMUNICAZIONE

Ad Artem - [www.adartem.it](http://www.adartem.it) - (giugno – novembre 2015 | sostituzione maternità)

- Gestione rapporti con designer esterni: attività di coordinamento della produzione, consegna e distribuzione del materiale promozionale cartaceo
- Gestione campagne di email marketing (10.000 contatti): programmazione contenuti, gestione target audience e tempistiche di invio
- Scrittura testi per sito internet, newsletter, comunicati stampa, cataloghi e volantini
- Attività di customer service: aggiornamento database prenotazioni visite guidate, gestione pagamenti, richieste di cambio data/servizio

## EVENT MANAGER

www.invisiblestudio.it – www.leonardoamilano.com (gennaio 2011 – dicembre 2014)

- Organizzazione visite guidate per utenti italiani e stranieri (5000 visitatori l'anno): creazione contenuti, gestione aspetti logistici e di budget
- Organizzazione eventi culturali (programmi incentive, team-building, aperture straordinarie ecc.) per aziende italiane ed estere (60 eventi l'anno): gestione rapporti con i clienti; redazione preventivi, selezione fornitori ecc.
- Gestione e aggiornamento sito web di LeonardoMilano
- Redazione testi in italiano e inglese per siti internet, newsletter, comunicati stampa, pubblicità ecc.

## COLLABORATRICE PRESSO UFFICI MARKETING E AMMINISTRAZIONE

Warwick Arts Centre (UK) - www.warwickartscentre.co.uk (aprile 2009 – novembre 2010)

- Supervisione dell'accuratezza del materiale promozionale esposto nel foyer. Gestione contatti con agenti e teatri per la creazione di materiale pubblicitario e la fornitura dello stesso
- Gestione agenda del direttore; organizzazione eventi, meeting e viaggi
- Amministrazione generale: distribuzione posta, gestione stock materiale di cancelleria, gestione contatti con VIP, gestione schede del personale, stesura e circolazione dei verbali per riunioni
- Gestione centralino, gestione richieste di informazioni, sponsorizzazioni e lamentele

## IMPIEGATA UFFICIO MARKETING - ADDETTA RINNOVO ABBONAMENTI STAGIONE CONCERTISTICA

City of Birmingham Symphony Orchestra (CBSO) - (UK) - www.cbso.co.uk

(marzo – agosto 2010 | contratto stagionale)

- Aggiornamento database degli abbonati, gestione pagamenti e richieste di abbonamento
- Gestione richieste di informazioni/reclami via email/telefono e di persona
- Assegnazione posti per concerti presso Birmingham Symphony Hall (2000 posti a sedere)

## PRECEDENTI ESPERIENZE IN AMBITO EVENTI E TURISMO

- **EVENT COORDINATOR** per Meridienne Exhibitions (UK) - (gennaio 2007 – ottobre 2008)  
www.meridienneexhibitions.co.uk  
Ho svolto attività di logistica, comunicazione e vendita stand per fiere B2C di ingegneria in miniatura.
- **ASSISTENTE TURISTICA** per Alpitour - (lavoro stagionale estivo dal 2003 al 2006 presso strutture ricettive a Mosca, in Turchia ad Antalya e a Tenerife) - [www.alpitour.it](http://www.alpitour.it)  
Ho svolto attività di customer service in aeroporto ed in hotel ed attività di vendita e gestione logistica di visite guidate.

## STUDI – FORMAZIONE

### FORMAZIONE UNIVERSITARIA

- Master in *European Cultural Policy and Management*, University of Warwick (UK), 2010.
- Laurea in *Lingue e Culture Europee* (vecchio ordinamento), Università di Modena e Reggio Emilia, 2005.  
Lingue studiate: inglese e tedesco.

### ALTRI CORSI

- Corso di *Realtà Aumentata* presso Fastweb Digital Academy, Milano, 2017
- Corso di *Grafica web per non grafici* presso Digital Update (Bologna), 2017
- Corso in *Diritto dell'Arte* presso Scuola Superiore Sant'Anna (Pisa), 2014
- Corso in *Comunicazione Web* presso NABA (Milano), 2013
- Certificate in *Learning to look at the Visual Arts* (online course), University of Oxford (UK), 2012

- Workshop on *Intercultural Cooperation and its Success Factors*; EU Culture 2007 program (Vilnius, Lithuania), 2011
- Certificate in *Writing Features and Articles for Publication*, University of Warwick (UK), 2011
- Certificate in *History of Art*, University of Warwick (UK), 2008

### COMPETENZE LINGUISTICHE

- Inglese: ottimo. Ho vissuto per quattro anni, dal 2007 al 2010, nel Regno Unito
- Tedesco: buono. Frequenza di corsi estivi di tedesco in Germania e Austria; soggiorno di 3 mesi in Germania per redazione tesi di laurea.

### COMPETENZE INFORMATICHE

- Aggiornamento sito internet/gestione app per smartphone tramite Content Management System
- Conoscenza base del linguaggio html ed utilizzo programmi di grafica (canva, pixlr)
- Creazione di newsletter con Mailchimp
- Gestione database/CRM (analisi ed aggiornamento dati)
- Gestione webinar con adobe.connect

## ATTIVITÀ DI RICERCA/PUBBLICAZIONI

- *The impact of globalization on cultural policy: insights and emerging trends from the International Conference on Cultural Policy Research 2014*, Tafter Journal, numero 79 (2015).
- *Quello che le muse non dicono*, Tafter Journal, numero 55 (2013).
- *Cultural Governance: literature review* (2012), a cura di Vesna Čopič e Andrej Srakar - studio commissionato dalla Direzione Generale per l'Educazione e la Cultura della Commissione Europea.
- Il mio contributo ha riguardato la selezione di testi sulla cultural governance in UK.
- *'UK Case Study' in Encouraging private investment in the cultural sector*, Institute for International Relations, Zagreb, Croatia, (2011). Per questa ricerca, commissionata dal Parlamento Europeo, ho redatto un case study sugli investimenti privati in cultura nel Regno Unito.
- *Taking the Lead*, articolo in Art Professional, Issue 231, pubblicato 17 gennaio 2011. L'articolo è estratto dalla mia tesi di master: "Non-profit spaces for contemporary art, founded and financed by collectors".
- *The promotion of Italian culture abroad: the Italian Cultural Institute in Hamburg (2005) – tesi di laurea pubblicata su <http://www.ilsegnalibro.com/>*

Link a queste pubblicazione sono disponibili sul mio profilo [linkedin.com/in/giulialasen](https://www.linkedin.com/in/giulialasen)

Autorizzo il trattamento dei dati personali ai sensi della legge in base a quanto disposto dal Codice della Privacy - D.Lgs.n.196/2003.

