

29 NOV. 2018

Proc. N. 8135 102.06.02

ESPERIENZA PROFESSIONALE UNIVERSITÀ

- oggi Docente a contratto
Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano

- oggi Docente a contratto
Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano

Dall'anno accademico
2006/2007 all'a.a. 2012/2013
Docente a contratto
Facoltà di Economia – Università di Genova
• Titolo dell'insegnamento: *Web marketing per il turismo*
Attività o settore Corso di laurea in Economia del Turismo

a.a. 2008/2009
Direttore del Master e docente
S.P.E.S s.c.p.a. Società di Promozione degli Enti Savonesi per l'Università – via Cadorna 7,
17100 Savona
• Ideazione, progettazione, direzione del Master e docenza
Attività o settore Master universitario di 1° livello in *Marketing e web marketing turistico territoriale* istituito dalla Facoltà di Economia – Università di Genova

Dall'a.a. 2007/2008 all'a.a.
2010/2011
Docente
Facoltà di Scienze della Formazione – Università di Genova
• Titolo dell'insegnamento: *Web marketing per il turismo*
Attività o settore Corso di laurea specialistica in Scienze e Tecnologie della Comunicazione e dell'Informazione

a.a. 2004-2005
Tutor didattico
S.P.E.S s.c.p.a. Società di Promozione degli Enti Savonesi per l'Università-Alta Formazione -
via Cadorna 7, 17100 Savona
• Coordinamento didattica, selezione degli iscritti, rapporti con aziende partner, rapporti con
enti e istituzioni, attività di comunicazione (comunicati stampa, organizzazione convegni,
progettazione e monitoraggio del sito), interfaccia studenti-docenti
Attività o settore Master universitario di 1° livello in *Action Marketing* della Facoltà di Economia
– Università di Genova

DOCENZE UNIVERSITARIE
OCCASIONALI

2008-2016
- Docenza presso Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa per la materia "Turismo,
territori e web" (2013 e 2014).
- Docenze presso Università degli Studi di Urbino "Carlo Bo" per "Marketing, web e
turismo"
(2012)
- Docente al Master Universitario di I livello organizzato dalla Facoltà di Lettere e Filosofia e dalla

Facoltà di Economia dal titolo "Marketing e Management delle imprese e dei sistemi turistici" per la materia "Web Marketing" - Università di Genova (a.a. 2006/2007).

- Docente al Master Universitario di I livello organizzato da Scienze della Comunicazione dal titolo "Programmazione e produzione radiofonica e televisiva" (Università di Genova) per la materia "Linguaggi e tecniche di comunicazione sul web" (2007).

- Docente al master universitario in "Management Turistico Alberghiero", nato dal protocollo di intesa tra il Dipartimento di Scienze Politiche e Sociali dell'Università di Pisa e Federalberghi Toscana.

- docenza di web marketing turistico per "Cattedra Edoardo Garrone", Scuola di Altissimi Studi in Economia del Turismo Culturale, Siracusa (2012 e 2013), Santa Margherita (2013).

ESPERIENZA PROFESSIONALE

2018

Titolo

Descrizione

• Consulenze/corsi in area marketing, comunicazione, web marketing, marketing dei servizi turistici, social media strategy, web reputation, marketing e vendite, comunicazione su e con internet, real time marketing

Attività o settore Marketing, Marketing turistico, social media e web marketing

2016 - 2018

Direttore Marketing Promozione e Comunicazione

ENIT - Agenzia Nazionale del Turismo

• Ha diretto le attività promozionali turistiche all'estero e in Italia. Settori: Marketing, Comunicazione, Marketing Digitale e Social Media, Identità del Marchio, Visual & Communication Design, Studi Statistici e Ricerche, Fiere ed Eventi, Ufficio Stampa, coordinamento sedi Estere.

Ha seguito, per le competenze dell'Agenzia, specifici progetti: *La Settimana della Cucina Italiana nel Mondo* e *Vivere all'Italiana* con MAECI - Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale, *Anno dei Cammini* (2016) *Anno dei Borghi* (2017) e impostazione delle attività per *Anno del Cibo* (2018) con MIBACT - Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo. Ha diretto i progetti: "Sali a Borgo", promozione itinerante delle quattro Regioni interessate dal sisma del 2016 attraverso itinerari motociclistici tra Borghi e Enogastronomia; #Italianvillages, progetto specifico di comunicazione sui social media di Enit insieme alle Regioni legato alla promozione turistica di borghi, paesaggi, cibo, stile di vita, arte e cultura, tradizioni e identità territoriale, #foliageinitaly, campagna specifica di comunicazione sui social media di Enit insieme alle Regioni rivolta alla destagionalizzazione; progetto Rio 2016, campagna specifica di comunicazione sui social media di Enit durante le Olimpiadi per promuovere, attraverso l'enogastronomia, i territori degli atleti italiani andati a medaglia.

Si è occupata delle principali Fiere internazionali: WTM Londra, ITB Berlino, Mitt Mosca, Fitur Madrid, WTM Latin America.

Attività o settore Marketing, Comunicazione, Marketing turistico, social media e web marketing

2004 - 2016 **Consulente e docente**
 Libera professione

- Consulenze/corsi in area marketing, comunicazione, web marketing, marketing dei servizi turistici, social media strategy, web reputation, marketing e vendite, comunicazione su e con internet, real time marketing

Attività o settore Marketing, Marketing turistico, social media e web marketing

2013 - 2016 **Collaborazione alla progettazione e realizzazione di progetti**
 Episteme Srl – viale Andrea Doria 5, 20124 Milano

- Responsabile del settore turismo, collaborazione su tutti i temi relativi al digitale

Attività o settore Branding, ricerche di mercato, studio dei fenomeni sociali e di consumo, analisi mercati italiani ed esteri, ascolto e profilazione dell'audience social, gestione di brand community online, strategie di comunicazione turistica digitale

In particolare:

Settembre 2015 – 2016 **Responsabile di progetto (Episteme)**
 2013 – 2015 APT Basilicata – via del Gallitello 89, 85100 Potenza

- Studio, progettazione e realizzazione attività di web marketing, comunicazione online e social media strategy per la promozione dell'offerta turistica e territoriale del brand Basilicata

Attività o settore Agenzia di Promozione Territoriale della Basilicata - turismo

2014 – marzo 2016 **Responsabile di progetto (Episteme)**
 Lait - Lazio innovazione tecnologica SpA – via A. Bono Cairoli 68, 00145 Roma

- Ideazione e realizzazione di Social Media Strategy per VisitLazio, ideazione e realizzazione progetti o azioni finalizzati al "citizen engagement"

Attività o settore Innovazione tecnologica

Maggio – dicembre 2013 **Consulenza**
 Turismo Piemonte Srl – via Camillo Benso di Cavour 17, Torino

- Indirizzo strategico (posizionamento, comunicazione digitale, social media) nella fase di avvio del portale relativo all'incoming sul territorio denominato www.bookingpiemonte.it

Attività o settore Titolare del portale ufficiale della Regione Piemonte www.bookingpiemonte.it

2013 **Referente per il turismo nel comitato tecnico-scientifico dell'Agenzia per lo**
 ocente e coordinatore del progetto interuniversitario **BlogLab** cui hanno partecipato cinque Università italiane (La Sapienza, Torino, Urbino, Firenze e Genova). Un laboratorio per studenti universitari volto all'apprendimento delle dinamiche della comunicazione online attraverso la progettazione, la realizzazione e la gestione di un blog, I miei studenti hanno vinto il primo premio e se ne sono classificati 7 nei primi quindici. (2008)

sviluppo digitale del territorio
 Smartera Scarl – Via Regina Margherita 1, Pollenzo, Bra (CN)

- Indirizzo, strategia, assistenza nella selezione del personale, formazione, ricerca

2010 – 2014 **Co-founder**
 BTO Educational – via dei Della Robbia 46, Firenze

- Responsabile scientifico Italia dell'evento BTO Buy Tourism Online (Firenze); ricerca, formazione, divulgazione scientifica, public speaker

Attività o settore Associazione ricerca, formazione, eventi formativi su innovazione e turismo

Febbraio – dicembre 2009

Collaborazione

Campania Digitale Srl – via Santa Lucia 81, 80132 Napoli

- Guida nella realizzazione del sito www.incampania.com, attivazione dei canali sui social network, indicazioni su strategie relative alla comunicazione web su turismo e beni culturali della Regione Campania

Attività o settore Società in house della Regione Campania – settore comunicazione e innovazione

2007 – 2008

Collaborazione

S.P.E.S s.c.p.a. – via Cadorna 7, 17100 Savona

- Attività di sviluppo marketing e comunicazione del Campus Universitario di Savona – Università di Genova

Attività o settore Società di Promozione degli Enti Savonesi per l'Università-Alta Formazione

1992 – 2002

Regional Area Manager

Johnson & Johnson Medical – via del Mare 56, Pomezia (RM)

- Responsabile marketing e vendite nell'area nord-ovest: gestione e coordinamento di un gruppo sales representatives (agenti e dipendenti); responsabile del fatturato. Responsabile di progetti nazionali di marketing e CRM, rispondendo direttamente all'amministratore delegato dell'azienda

Attività o settore Presidi medico-chirurgici

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

a.a. 1990-1991

Corso di laurea in Economia e Commercio (110/110 e lode)

Università degli studi di Genova

- Materie economiche e tecnico-aziendali, Marketing, Marketing dei servizi turistici

2001

L'Area Manager: dirigere per vendere

Johnson & Johnson Medical - Gestione e motivazione di un gruppo, comunicazione verticale ascendente e discendente, valutazione delle prestazioni

1994, 1996, 1999, 2001

Fit for sales

Johnson & Johnson Medical

- Marketing, tecniche di vendita, CRM

1998

Fit for trainers – Imparare a insegnare

Corso internazionale Johnson & Johnson Medical presso ESI di Amburgo

Attività o settore Assistenza, per soggetti pubblici e privati, nell'analisi e adozione di processi e strumenti digitali

- Comunicazione efficace; utilizzo degli strumenti didattici di supporto; utilizzo di esercitazioni, giochi, casi, role play, lavori in sottogruppo; cogliere i segnali "deboli" dell'aula

COMPETENZE PERSONALI

Lingua madre

Italiano

Altre lingue

Inglese

COMPRESIONE

Ascolto

Lettura

PARLATO

Interazione

Produzione orale

PRODUZIONE SCRITTA

B2

B2

B1

B1

B2

Sostituire con il nome del certificato di lingua acquisito. Inserire il livello, se conosciuto

Livelli: A1/A2: Utente base - B1/B2: Utente intermedio - C1/C2: Utente avanzato

Quadro Comune Europeo di Riferimento delle Lingue

Competenze organizzative e gestionali	<ul style="list-style-type: none"> - Organizzazione progetti comunicativi sui social media oltre la professione (es: #ItIsMe, #allertameteoig) - Organizzazione di due Master Universitari di 1° livello - Organizzazione di social team diffusi (collaborazione pubblico-privato, es: SocialMediaTeamDiffuso Lazio e Liguria) - Coordinamento e gestione di area commerciale (nord-ovest) e relativo fatturato - Coordinamento di progetti specifici nazionali di marketing e vendite
Competenze professionali	<p>Gestione contenuti blog www.robertamilano.com</p> <p>Curriculum vitae, come docente o consulente, altri blog e siti didattici istituzionali</p> <p>Ottima conoscenza degli strumenti web 2.0 e dell'uso dei social media per scopi professionali, personali e di studio di social media marketing: Facebook, Twitter, YouTube, Slideshare, Tumblr, Flickr, LinkedIn, Foursquare, Google+, Instagram, Pinterest, Telegram, Snapchat, Whatsapp</p>
Competenze Informatiche	Buona conoscenza dei principali applicativi Microsoft Office, in particolare Word, Power Point e Outlook
Patente di guida	B

ULTERIORI INFORMAZIONI

Progetti Conferenze Seminari Eventi Docenze varie	<ul style="list-style-type: none"> - Membro del Tavolo permanente per l'innovazione e l'agenda digitale italiana istituito dal Ministro per la Pubblica Amministrazione e la Semplificazione, Marianna Madia - Ho collaborato, insieme al <i>Tavolo permanente per l'innovazione e l'agenda digitale</i>, all'implementazione del documento strategico <i>Crescita Digitale 2014-2020</i> della Presidenza del Consiglio, insieme al Ministero dello Sviluppo Economico, all'Agenzia per l'Italia Digitale e all'Agenzia per la Coesione - Ho collaborato con il MIBACT in qualità di esperta nel Laboratorio per il Turismo Digitale, TDLAB, e alla stesura del PIANO STRATEGICO PER LA DIGITALIZZAZIONE DEL TURISMO ITALIANO (maggio - ottobre 2014) - Collaborazione con PugliaPromozione al progetto Piano strategico del turismo 2016-2025 #Puglia365, in qualità di esperta su promozione e innovazione turistica (da marzo 2016 ad oggi) - Collaborazione all'evento di lancio del nuovo portale turistico della Regione Umbria (2015) - Relatrice all'evento <i>Puglia Tourism Update 2015</i> di Pugliapromozione con intervento sulla <i>Coopetition</i> - Relatrice all'evento "pER di Confesercenti Emilia Romagna sul tema "cum-petere". Bologna, 2015 - Seminario e workshop TravelNEXT, 2013 e 2014 a Trento, organizzato nell'ambito dell'evento ICT Days: Direzione scientifica e speaker WORKSHOP: Best practices nella promozione digitale delle destinazioni turistiche. Sirmione (BS) 2014 - Lezioni di turismo #iloveischia, seminario sui temi del travel organizzato con Federalberghi dell'Isola d'Ischia (marzo 2014) - BTWIC edizione 2012, 2013, 2014, 2015 - Basilicata Turistica: Web, Innovazione, Creatività. Convegni a Potenza (2012) e Matera (2013) organizzati con APT Basilicata Travel - "Verso Expo 2015: tutti ne parlano, noi ci prepariamo" Giornata di formazione, dedicata agli operatori turistici e del food & wine, tra cultura, territorio e identità. Organizzata con BITEG I Borsa Internazionale del Turismo Enogastronomico di Sviluppo Piemonte Turismo s.r.l. (Settembre 2013) - Speaker a <i>Lezioni di Territorio</i> - iniziativa di Provincia e Camera di Commercio di Ferrara dedicata agli operatori del turismo (Febbraio 2012) - Coordinamento comunicazione sul Web e Social Media per Stati Generali del Turismo, Ottobre
---	--



2012 per ROMA CAPITALE

- Formazione per il Social Media Team Terre di Trabocchi. Direzione scientifica del seminario, web marketing. Taglio formativo. Aprile/Settembre 2012 per Camera di Commercio di Chieti - Relatrice e moderatrice al Convegno sul Turismo Online - Isola d'Elba 24 e 25 maggio 2010
- Relatrice e moderatrice al Convegno "STN Social Tourism Networking: il turismo e la rete, case history" Venezia 3 luglio 2010
- "TURISMO ON LINE LA VACANZA COMINCIA NAVIGANDO" svoltosi a Marina di Ravenna e organizzato da Confesercenti (luglio 2009)
- Consulente marketing dell'azienda ShinyStat, leader italiano nei servizi di statistiche per portali e siti web (2007-2008)
- Progettazione e docenza per Corso di formazione Social Media Marketing e Comunicazione Turistica Digitale A.S.A.P. Roma (2015)
- Formazione Regione Abruzzo Turismo, Abruzzo Digital Days (2014)
- Progetto formativo Camere di Commercio di Forlì-Cesena e Ravenna, con APT Servizi Emilia-Romagna (2014)
- Docenza per seminario di Web marketing e turismo nell'ambito del progetto T-lab, Laboratorio delle opportunità turistiche transfrontaliere di Slovenia e Italia, AREA Science Park, Trieste (2013)
- Collaborazione per strategia di Social Media Marketing con APT Langhe (2012 e 2013)
- Collaborazione con Turismo Fiandre, emanazione del Ministero del Turismo del Governo Fiammingo in Italia, per attività di strategia su Social Media e formazione su Social Media (2012 e 2013)
- Collaborazione con Agenzia regionale Promozione Turistica "In Liguria" sui temi dell'innovazione tecnologia nel Turismo (2012)
- Relatrice al Convegno "Matching sul Turismo" - Finale Ligure 12 ottobre 2009, 2010 e 2011 - Relatrice al convegno "Turismo italiano online" organizzato dal MET - Università Bocconi - Milano, maggio 2009
- Intervista radiofonica per RSI Radiotelevisione svizzera di lingua italiana, trasmissione MOBY DICK. Tema: "Sì, viaggiare"
- Intervista su Rai Radio1 di Raffaele Rosellinella, trasmissione "Il viaggiatore" del 29/06/2014
- Membro del consiglio IFITT, International Federation for Information Technologies in Travel and Tourism, Italia (2010-2011)
- Relatrice a evento Next - La Repubblica degli Innovatori (Matera, 2014). Tema: "Turismo tra innovazione e identità". Iniziativa itinerante del giornale La Repubblica
- Relatrice a Workshop su Turismo di Poste Italiane (2014)
- Responsabile del forum nazionale online Innovatori Jam 2011 per il tema e-tourism, organizzato dall'Agenzia per la diffusione delle tecnologie per l'innovazione (Presidenza del Consiglio dei Ministri) e il cui report è stato acquisito dal Ministro dell'Istruzione, l'Università e la Ricerca, Francesco Profumo, come documento per il programma su Innovazione e Agenda Digitale
- Relatrice al Convegno, "Giomata nazionale dell'innovazione. L'Italia che corre", organizzato dall'Agenzia per l'Innovazione e Ministero dell'Istruzione, l'Università e la Ricerca, in collaborazione con Confcommercio e FORUM PA (Roma, giugno 2012)
- Partecipazione (nel 2012) a gruppo di lavoro Expo 2015 per il tema turismo
- Partecipazione (2015) ai Tavoli Tematici per Expo 2015 sul tema Brand Italia
- Relatrice al Festival della Letteratura di viaggio, *In web we travel. Raccontare il viaggio - e i luoghi e le culture - nel web*. Roma settembre 2014
- Relatrice al convegno "PINK WEB: turismo 2.0, tipicità locali e Idee d'Impresa" nell'ambito de Il sesto giro d'Italia delle donne che fanno impresa - Unioncamere, Camera di commercio Forlì-Cesena (2013)
- Relatrice al convegno internazionale "State of the Net" - conferenza sullo stato di Internet - per il tema Turismo e Internet (Trieste, 2012)
- Relatrice a convegno "L'Innovazione Responsabile: s-legami" (Forlì, 2013)
- Organizzatrice e relatrice del Convegno con Seminario "Opportunità della rete per il turismo in Piemonte" (APT Langhe e Roero con Regione Piemonte - 2012)
- Relatrice al Convegno "Turismo accessibile in montagna: i nuovi media e l'invecchiamento attivo", organizzato da Osservatorio sul Sistema Montagna "Laurent Ferrati" della Fondazione Courmayeur, dal CSV-Coordinamento Solidarietà Valle d'Aosta ONLUS e dal

- Consorzio Cooperative Sociali Trait d'Union. Interventi su "il ruolo dei blog e dei social network nel settore del turismo accessibile" (2012) - Relatrice al convegno "Il racconto turistico [come] può essere sostenibile?" L'impatto sostenibile che un'iniziativa possiede - se la possiede - è sempre comunicata con gli strumenti più adeguati? Esiste una certa corrispondenza tra le attività che privati, istituzioni e non profit fanno, e comunicano, sul territorio? Al centro dell'analisi Internet e i media sociali (Bologna, giugno 2012)
- Moderatrice a convegno su Social Network e Turismo, BIT (Borsa Internazionale del Turismo) 2011 Milano
 - Nel comitato scientifico della Social Media Week di Torino con competenze sul settore travel.
 - Relatrice all'evento Social Media Week di Torino (settembre 2012). - Relatrice all'evento Social Media Week di Milano (settembre 2011). - Relatrice all'evento Social Media Week di Roma (febbraio 2011). - Relatrice all'evento Social Media Week di Milano (settembre 2010)
 - Relatrice al convegno Travel 2.0, organizzato nell'ambito della BIT (Borsa Internazionale del Turismo), con una relazione dal titolo: Travel 2.0 e opportunità, Milano, 21 febbraio 2009
 - Relatrice al Workshop sul turismo, organizzato dall'assessorato al turismo della Regione Campania, con una relazione dal titolo: Turismo e Web, Napoli, 30 gennaio 2009
 - Relatrice al convegno Vision 2028 con una relazione dal titolo: Una nuova visione per l'approccio al web - Cervia, assessorato al turismo, 30 novembre 2008
 - Relatrice al convegno Fare Turismo con una relazione dal titolo La comunicazione turistica nel web nell'ambito del convegno sulle Nuove professioni in campo turistico - Salerno 6 marzo 2008
 - Relatrice al convegno Una nuova grammatica digitale per la comunicazione del territorio. Con una relazione dal titolo: Il Marketing Turistico ai tempi del Web - Matera 14 dicembre 2007
 - Relatrice al convegno Touristech 2007 con una relazione dal titolo: Web 2.0: opportunità e minaccie nel turismo. L'impatto di Internet sulle strategie di marketing dei diversi attori, pubblici e privati, operanti nel settore turistico - Milano 12 ottobre 2007
 - Consulente marketing dell'azienda Shinystat, leader italiano nei servizi di statistiche per portali e siti web (2007-2008)
 - Docenze a vari master e corsi di formazione (UPA Unione Provinciale Albergatori Savona, Confartigianato Savona)

Pubblicazioni

LIBRI

- Roberta Milano e Francesco Tapinassi (a cura di), "Turismo e reputazione – Online reputation management per imprese ricettive, ristoranti e destinazioni turistiche", Maggioli Editore, marzo 2013
- Roberta Milano e Mario Gerosa (a cura di), "Viaggi in rete - Dal nuovo marketing turistico ai viaggi nei mondi virtuali", FrancoAngeli, 2011
- Roberta Milano, *Il marketing turistico nell'era del web: nuovi approcci e nuove opportunità*, paper all'interno del volume: Gianpiero Perri e Giuseppe Granieri (a cura di), "Linguaggi digitali per il turismo", Apogeo Editore, 2010

ALTRE PUBBLICAZIONI

- Ho scritto su alcune note riviste online (Tech Economy, CheFuturo, Pionero)
- The effects of online social media on tourism websites - Milano, R. Baggio, R. Piattelli, R.(2011)
- ENTER2011 January 26-28, 2011 - Innsbruck, Austria
- Interviste su testate radiofoniche
- 1992: "L'interattività come presupposto alla qualità nei servizi alberghieri. Un'applicazione dei nuovi principi di Marketing dei Servizi" - rivista dell'ILRES (Istituto Ligure di Ricerche Economiche e Sociali)

La sottoscritta esprime il consenso al trattamento, alla comunicazione, alla diffusione e alla pubblicazione dei propri dati personali e ai sensi e per gli effetti dei D.Lgs n.196/2003 e D.Lgs 33/2013 e ss.mm.ii.

