



Alma Crespi

☎ **Numero di telefono:** (+39) 0264484083 ✉ **Indirizzo e-mail:** alma.crespi@unimib.it

📍 **Lavoro:** Università degli Studi di Milano-Bicocca, Piazza dell'Ateneo Nuovo 1, 20126 Milano (Italia)

ESPERIENZA LAVORATIVA

🏢 **Università degli Studi di Milano-Bicocca – Milano, Italia**

Capo Ufficio EU Projects and INVEST Alliance

[03/2026 – Attuale]

- Consulenza e supporto alla presentazione delle candidature di progetti internazionali Erasmus+ per la mobilità individuale - Azione Chiave 1 "Mobilità per l'apprendimento"
- Supporto al coordinamento della European University Alliance INVEST
- Gestione delle attività previste nei Work Package di pertinenza dell'Area dell'Alliance INVEST

🏢 **Università degli Studi di Milano-Bicocca – Milano, Italia**

Funzionario Ufficio Servizi Didattici - Scienze

[09/2025 – 03/2026]

- Supporto alla pianificazione e all'organizzazione delle attività didattiche e dei servizi rivolti a studenti e docenti nell'ambito di tre corsi di studio internazionali di nuova attivazione
- Supporto amministrativo diretto ai Consigli di Coordinamento Didattico, assicurando l'aderenza ai regolamenti di Ateneo e alla normativa vigente
- Gestione delle piattaforme amministrative
- Assistenza a studenti iscritti e prospective students, con attività di orientamento, informazione e gestione delle richieste di supporto

🏢 **goFLUENT – Milano, Italia**

Senior Customer Success Manager

[01/2024 – 08/2025]

- Sviluppo, gestione e consolidamento delle relazioni con clienti, mediante l'analisi dei bisogni, la definizione di approcci personalizzati e il supporto a iniziative formative ad alto impatto
- Coordinamento di processi di onboarding, monitoraggio e supporto, con particolare attenzione all'esperienza dell'utente e al raggiungimento degli obiettivi organizzativi
- Utilizzo di analisi dati e feedback per l'ottimizzazione dei processi, il miglioramento dell'engagement e la promozione di best practice
- Coordinamento delle relazioni con interlocutori organizzativi (HR, Learning & Development e altri stakeholder all'interno dell'organizzazione), operando come riferimento unico per il cliente e come facilitatore dei processi interni
- Gestione di clienti strategici e di progetti ad alta priorità, con responsabilità di coordinamento cross-team e mediazione tra stakeholder interni ed esterni per lo sviluppo progettuale ed il miglioramento continuo del prodotto/servizio

🏢 **goFLUENT – Milano, Italia**

Customer Success Manager

[11/2019 – 12/2023]

- Sviluppo e consolidamento di relazioni di fiducia con i clienti contribuendo alla costruzione di partnership di lungo periodo e al mantenimento di elevati livelli di soddisfazione e fidelizzazione
- Analisi delle esigenze formative, delle sfide organizzative e degli obiettivi strategici dei clienti, identificazione di approcci mirati a massimizzare l'efficacia e l'impatto degli interventi formativi
- Coordinamento dei processi di onboarding, supporto e adozione delle soluzioni formative
- Analisi di dati e feedback qualitativi e quantitativi finalizzata all'individuazione di best practice, opportunità di miglioramento e strategie per incrementare engagement, utilizzo e soddisfazione degli utenti
- Funzione di punto di riferimento unico (SPOC) per il cliente e coordinamento progettuale interno, assicurando l'allineamento tra stakeholder, team interni e processi di implementazione delle soluzioni formative

🏢 **Wall Street English – Milano, Italia**

Digital Class Course Coordinator

[09/2018 – 02/2019]

- Onboarding e coordinamento di classi di studenti aziendali nell'ambito di un progetto pilota finalizzato alla transizione in ambiente online di un corso di formazione linguistica in presenza
- Monitoraggio dei corsi e funzione di supporto al responsabile della formazione dell'azienda cliente

 **Wall Street English** – Milano, Italia

Learning Success Coordinator

[11/2017 – 11/2018]

- Presentazione della soluzione formativa in fase pre-vendita (clienti corporate)
- Valutazione del livello di competenza linguistica e onboarding di studenti aziendali, funzione di coordinamento tra i dipartimenti vendite e assistenza per ottimizzare l'esperienza formativa
- Monitoraggio e reporting dei progetti formativi in corso Personal Tutor

 **Wall Street English**

Personal Tutor

[12/2016 – 11/2019]

- Accoglienza, onboarding e supporto degli studenti nelle fasi iniziali del percorso formativo, facilitandone l'inserimento e il primo approccio alle attività didattiche
- Attività di tutoring, monitoraggio dei progressi e accompagnamento personalizzato lungo il percorso formativo, con interventi mirati a sostenere il raggiungimento degli obiettivi di apprendimento
- Gestione delle attività di student support e follow-up, finalizzate al miglioramento dell'esperienza formativa, al mantenimento di elevati livelli di soddisfazione degli studenti e al raggiungimento degli obiettivi qualitativi e quantitativi del centro.

 **EF Education First** – Oxford, Regno Unito

Course Leader

[06/2016 – 07/2016]

- Accompagnamento, supporto e supervisione di studenti adolescenti durante programmi di studio internazionali, garantendo supporto continuo, sicurezza e benessere dei partecipanti
- Coordinamento operativo di gruppi nazionali e internazionali di studenti, con responsabilità nella gestione delle attività educative, organizzative e relazionali lungo l'intera esperienza formativa
- Pianificazione e organizzazione di attività formative, culturali e ricreative, in collaborazione con staff locale e team internazionali, promuovendo il coinvolgimento attivo e la partecipazione degli studenti
- Monitoraggio della partecipazione, del comportamento e del benessere degli studenti, con gestione tempestiva delle richieste di supporto e funzione di raccordo tra studenti, staff e management

 **Altroconsumo** – Milano, Italia

Assistente alle Relazioni Esterne - Internship

[03/2015 – 09/2015]

- Coinvolgimento attivo e supporto all'Ufficio Relazioni Esterne nella gestione, sviluppo ed implementazione delle sue attività di advocacy quali segnalazioni di violazioni dei diritti dei consumatori alle Autorità competenti, azioni di classe e redazione di proposte di intervento sulla legislazione di interesse per i consumatori
- Collaborazione con l'Ufficio Stampa nelle attività di rassegna stampa, comunicazione istituzionale e traduzione di documentazione (inglese-italiano)
- Supporto all'organizzazione di eventi, conferenze e iniziative istituzionali, con particolare responsabilità nella gestione dei rapporti con relatori e partecipanti
- Supporto alle attività di public affairs e stakeholder engagement, attraverso la gestione delle relazioni con enti ed istituzioni italiani ed internazionali, associazioni di consumatori europee associate ed altri attori del settore

 **Università Bocconi** – Milano, Italia

Assistente Ufficio Global Alliances - Internship

[11/2014 – 02/2015]

- Assistenza agli studenti incoming e outgoing attraverso attività di front office
- Supporto all'organizzazione, comunicazione ed implementazione di iniziative, eventi e servizi dedicati agli studenti internazionali
- Gestione di attività amministrative e di back office, in coordinamento con uffici interni e stakeholder esterni, incluse aziende, organizzazioni partner e fornitori di servizi
- Attività di comunicazione e student support, gestione delle richieste telefoniche, screening documentale/CV, coordinamento degli appuntamenti con il personale dell'ufficio, predisposizione di newsletter e comunicazioni mirate, monitoraggio dei riscontri
- Supporto all'organizzazione di eventi internazionali e alla gestione delle relazioni con partner, fornitori e altri soggetti coinvolti nelle attività progettuali e istituzionali

 **Hill+Knowlton Strategies** – Milano, Italia

Press Office Assistant at Carl Byoir & Ass. - Internship

[06/2014 – 10/2014]

- Attività di rassegna stampa, redazione e diffusione di comunicati stampa, traduzione di contenuti e documentazione dall'italiano all'inglese
- Gestione delle relazioni con stampa e media nazionali, supportando le attività di comunicazione istituzionale e media engagement
- Gestione delle relazioni con clienti e interlocutori italiani e internazionali, attraverso attività di comunicazione, supporto informativo e coordinamento operativo

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

Laurea Magistrale in Politiche Europee ed Internazionali (LM-52 Relazioni internazionali)

Università Cattolica del Sacro Cuore [09/2011 – 04/2014]

Città: Milano | Paese: Italia | Voto finale: 110 e lode | Livello EQF: Livello 7 EQF

Semestre di studi - Programma Overseas

Pontificia Universidad Católica Argentina [08/2012 – 12/2012]

Città: Buenos Aires | Paese: Argentina

Laurea Triennale in Scienze Politiche e delle Relazioni Internazionali

Università Cattolica del Sacro Cuore [09/2007 – 07/2011]

Città: Milano | Paese: Italia | Voto finale: 105 | Livello EQF: Livello 6 EQF

Semestre di studi - Programma Erasmus

University of Eastern Finland [09/2009 – 12/2009]

Città: Joensuu | Paese: Finlandia

COMPETENZE LINGUISTICHE

Lingua madre: italiano

Altre lingue:

inglese

ASCOLTO C2 LETTURA C2 SCRITTURA C2
PRODUZIONE ORALE C2 INTERAZIONE ORALE C2

spagnolo

ASCOLTO B2 LETTURA B2 SCRITTURA B2
PRODUZIONE ORALE B2 INTERAZIONE ORALE B2

tedesco

ASCOLTO A2 LETTURA A2 SCRITTURA A2
PRODUZIONE ORALE A2 INTERAZIONE ORALE A2

Livelli: A1 e A2: Livello elementare B1 e B2: Livello intermedio C1 e C2: Livello avanzato

COMPETENZE

Competenze digitali

Social Network / Gestione autonoma della posta e-mail / Posta elettronica / Windows / Padronanza del Pacchetto Office (Word Excel PowerPoint ecc) / Gmail / Gestione PDF / Google / GoogleChrome

Competenze comunicative e interpersonali

Facilitazione della comunicazione tra parti e creazione di relazioni collaborative / Ascolto attivo, empatia e mediazione / Trasferimento di conoscenze / Ottime capacità di comunicazione e di dialogo in contesti internazionali

Competenze organizzative

Problem solving operativo / Ottimizzazione dei processi / Adattabilità a contesti dinamici / Coordinamento di team e progetti / Gestione del tempo e delle priorità

VOLONTARIATO

[09/2016 – 10/2017] Monza - Italia

FAI - Fondo Ambiente Italiano - Volontario Gruppo Giovani

- Supporto all'organizzazione e realizzazione di eventi nazionali, contribuendo alle attività operative e di coordinamento
- Partecipazione attiva alle attività e agli incontri del gruppo giovani locale, collaborando alla pianificazione e allo sviluppo di iniziative associative e progettuali
- Contributo alla progettazione e implementazione di progetti di sensibilizzazione e public engagement, attraverso la preparazione e conduzione di presentazioni rivolte a studenti delle scuole superiori per promuovere consapevolezza, partecipazione e coinvolgimento nelle attività dell'associazione.

[12/2015 – 01/2016] Varsavia - Polonia

AIIESEC - Global Citizen Development Program Voluntary Intern - World Talks Project

- Ideazione e realizzazione di attività educative e workshop in lingua inglese per studenti delle scuole secondarie, finalizzati alla promozione della cittadinanza globale, dell'educazione interculturale e delle competenze linguistiche
- Promozione dell'apprendimento linguistico e del dialogo interculturale, favorendo il coinvolgimento degli studenti e l'esplorazione di prospettive culturali internazionali
- Contributo alla gestione organizzativa del progetto e alla risoluzione di aspetti operativi, in collaborazione con team internazionali
- Sviluppo di competenze di leadership, comunicazione interculturale, coordinamento e stakeholder engagement in un contesto internazionale orientato all'educazione e all'impatto sociale

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali presenti nel CV ai sensi dell'art. 13 d. lgs. 30 giugno 2003 n. 196 - "Codice in materia di protezione dei dati personali" e dell'art. 13 GDPR 679/16 - "Regolamento europeo sulla protezione dei dati personali".