

FABIO FAMOSO



Attività professionale

da luglio 2018 ad oggi – Responsabile customer experience e social network CRM – Responsabile contenuti canale servizi comunali WhatsApp e canale turismo sul sito web attrattività internazionale yesmilano.it

Comune di Milano - Contratto Enti Locali a tempo indeterminato – Quadro organizzativo

- ascolto della cittadinanza e cura della relazione:
 - monitoraggio dell'ambiente digitale attraverso ricerche e software di rilevazione del sentiment;
 - gestione della relazione e delle richieste dei cittadini attraverso i canali social del Comune di Milano e relativo coordinamento operazioni di back-end con tutti i canali CRM e i team di informazione e comunicazione
- innovazione dell'esperienza di utilizzo dei servizi comunali, dalla revisione delle informazioni ai processi di gestione
- coordinamento dei contenuti turistici sul portale dell'attrattività di Milano yesmilano.it

dal 2011 ad oggi - Docente comunicazione e marketing

Libera professione - iscritto all'Albo Formatori Regione Lombardia:

- moduli nei master: Marketing e Comunicazione 2 master all'anno 66h cad periodo 2015-2021 Scuola di Management Uplevel, master Event Management 20h cad periodo 2017-18 Scuola di Management Uplevel
- moduli nei corsi: corso laurea Comunicazione 2013 Università Cattolica 2h, lingue straniere e comunicazione 2015 Fondazione Milano Scuole Civiche 2h; tecniche comunicazione 2014 Corso ufficiali polizia locale 16h
- moduli nei master: Eventi 2011 IULM 4h; Comunicazione Pubblica Maspi 2012-13 IULM 4h cad.; Comunicazione Istituzionale Madec 2015 Università Statale 4h; corsi laurea comunicazione 2018-20 Università Statale 2h cad

dal 2012 a giugno 2018 - Communication and pr manager

Comune di Milano - Contratto Enti Locali a tempo indeterminato – Quadro organizzativo

Alle attività gestite per il Comune di Milano dal 2003 si aggiunge:

- responsabile identità visiva e brand del Comune di Milano
- semplificazione del linguaggio nella comunicazione ai cittadini

dal 2003 al 2012 - Communication and pr specialist

Comune di Milano - Contratto Enti Locali a tempo indeterminato – Coordinatore d'ufficio

Comunicazione integrata in staff al Sindaco e Assessori corporate e di prodotto/servizio. Strategia e sviluppo operativo di campagne di comunicazione e grandi eventi, con responsabilità diretta sui creativi in-house e di agenzie pubblicitarie/relazioni pubbliche esterne, in coordinamento con centro media, web e social network e ufficio stampa, dipartimenti di comunicazione di società partecipate MM, Amat, Atm.

Alcuni ambiti di intervento:

- ambiente, mobilità e lavori pubblici: mobilità alternativa, AreaC, Ecopass, nuove linee Metropolitane 5 e 4, grandi cantieri Darsena e piazza XXIV maggio
- innovazione e sviluppo della città: Fashion e Design, Smart City, urbanistica, servizi ai cittadini
- politiche sociali: sensibilizzazione sui temi della povertà e immigrazione, salute e prevenzione

Attività Expo2015 City Operations sulla gestione della crisi, sulla sicurezza e sulla mobilità nei tavoli governo/enti locali/associazioni di categoria

dal 2000 al 2003 – Web marketing specialist e digital pr

Comune di Milano - Contratto Enti Locali a tempo indeterminato – Collaboratore di direzione

- Start-up e due riprogettazioni dei contenuti del portale comune.milano.it.
- sondaggi qualità di servizi e grandi opere
- web analytics del portale
- ufficio stampa del portale e attività di co-marketing
- servizi sperimentali e-procurement, newsletter bandi, pagamenti online, advertising on-line.

dal 1998 al 1999 – marketing

Comune di Milano - Contratto Enti Locali a tempo indeterminato – Collaboratore d'ufficio

Gestione di contratti di servizi, selezione dei fornitori, attività di benchmarking e ricerche di mercato.

dal 1996 al 1997 – collaboratore acquisti e forniture

Comune di Milano - Contratto Enti Locali a tempo determinato – Collaboratore d'ufficio

Gestione di contratti di beni/servizi, gare pubbliche e private, definizione capitolati standard di gara.

2004-12 - Giornalista capo-redattore periodici locali

1999 - 2004 - 2009 - Ufficio stampa e comunicazione per campagne elettorali

Ruoli associativi

dal 2003 ad oggi - Federazione Italiana Relazioni Pubbliche

Socio professionista ex L. 4/2013, Consigliere Nazionale 2018-2022 delega **PA**, 2016-19 delega **Comunicazione Pubblica** e 2009-12 delega Relazioni interassociative, Responsabile **regionale** 2003-2005, 2007-09 e 2014-16. Eventi, convegni e formazione, tavolo di lavoro nazionale su Emergenza, Resilienza e Partecipazione.

Istruzione e Formazione

Istruzione universitaria

1992-99, Università **Cattolica Milano** - laurea in scienze politiche indirizzo internazionale

1997-98, Université **Sorbonne Paris** - programma Erasmus: 4 esami e intera ricerca bibliografica tesi

Formazione post-universitaria

2000-01, **IAA** International Advertising Association - diploma in marketing communication

2002, Associazione **Comunicazione Pubblica** e IREF - certificazione comunicazione pubblica

2002-03, **Burson-Marsteller WPP** - master annuale in relazioni pubbliche e comunicazione d'impresa

2008, IREF - certificazione semplificazione, tecniche di scrittura e strategie di comunicazione

Corsi di aggiornamento professionale

2016, Praxi – **Soft skill** manageriali e gestione dei conflitti 12h; 2015-16, IULM – corso Gestione del **Brand** 12h; 2010, Ferpi - Tecniche di **persuasione**: scegliere le parole, gestire il corpo 12h; 2009, Ferpi - Il Governo delle **Relazioni** 8h; 2007, Ferpi - Le Rp nel **Marketing territoriale** 8h; 2005, IlSole24Ore - Comunicazione **low budget** 16h; 2015 Consortium Teatro Verdi - **Public speaking** e tecniche teatrali 20h; 2004, Ferpi - Comunicazione **interna** 12h; 2003, Ferpi - Cultura e musei d'impresa 12h; 2003, IlSole24Ore - **Segmentazione, profilazione** e database marketing 16h; 2002, Ferpi - **Investor relations** 8h; 2001, IDC - **CRM** 8h; IDC – **KM** - Knowledge Management 8h

Lingue straniere

Francese livello buono - studi superiori, università e soggiorno studio Erasmus di 12 mesi a Parigi

Inglese livello buono - Certificazione Telc corrispondente al Certificate Advanced English

Cinese livello di conoscenza base - 1° anno di corso