

Gaia Citran

Team Management, Expertise in User Engagement

Via Castions di Strada 61, 33100, Udine

Tel: + 39 3519504694

Email: gaia.citran@gmail.com

Profilo [LinkedIn](#)

Nazionalità: Italiana

Data di nascita: 03/09/1981



Professionista in ambito web con esperienza pluriennale nel coordinamento e nella gestione di team multiculturali e nel management di community virtuali (expertise in User Engagement). Ho vissuto all'estero per oltre 12 anni (Portogallo, Brasile, Spagna) per motivi sia di studio che professionali. A Barcellona, per un'impresa multinazionale leader del suo settore, ho coordinato un team di 25 persone di 11 nazionalità, lavorando per obiettivi misurabili e utilizzando come metodo di lavoro un'analisi costante (qualitativa e quantitativa) e l'apprendimento dall'errore, elementi fondamentali per il raggiungimento di risultati soddisfacenti. Rientrata in Italia, ho svolto un periodo di formazione nell'ambito della gestione delle risorse umane e lavorato nel campo della comunicazione.

Esperienza Professionale

Addetto marketing e comunicazione presso Shop-o-rama, Udine

Ottobre 2019 - marzo 2020

- Creazione di contenuti per il [sito](#).
- Redazione di newsletter e analisi dei dati.
- Gestione dei Social Network (Facebook, Instagram, Pinterest) e analisi dei dati.
- Analisi del comportamento dell'utente.

Communication Manager presso Webformat, Spilimbergo (Pordenone)

Ottobre 2018 - febbraio 2019

Organizzazione e gestione della comunicazione di eventi.

Head of Community Department presso Bodas.net (WeddingWire), Barcellona (Spagna)

Gennaio 2014 - agosto 2018

- Gestione del team di community manager composto da 25 persone provenienti dagli 11 Paesi corrispondenti ai mercati di riferimento (Europa: [Italia](#), [Spagna](#), [Francia](#), [Portogallo](#); America: [Canada](#), [Brasile](#), [Messico](#), [Cile](#), [Argentina](#), [Colombia](#), [Perù](#)).
- Definizione delle linee, strategie e obiettivi delle Community sia a livello quantitativo che qualitativo (definizione e analisi di KPI, content strategy, community engagement, moderazione del forum, gamification...).
- Recruiting, selezione del personale, formazioni e organizzazione dei training.

- Preparazione della valutazione annuale dei componenti del team, riunioni e follow up; revisioni salariali annuali insieme al responsabile diretto.
- Gestione del calendario delle ferie del dipartimento, permessi e malattie.
- Definizione di procedimenti dipartimentali e interdipartimentali.
- User Experience (mobile, desktop).
- Supporto al dipartimento Community di WeddingWire (sede: Washington).
- Presenza a fiere ed eventi in Italia e Spagna.
- Gestione dei rapporti con i mass media nei primi due anni.

Responsabile Latam e Italia nel dipartimento Community presso Bodas.net, Barcellona (Spagna)

Settembre 2013 - gennaio 2014

- Gestione del team di community manager composto da 8 persone provenienti dai 7 Paesi corrispondenti ai mercati di riferimento (Europa: Italia; America: Brasile, Messico, Cile, Argentina, Colombia, Perù).
- Formazioni e follow-up.
- Analisi e strategia insieme al Responsabile del dipartimento Community.

Community Manager, Social Media Manager, Content Manager presso Matrimonio.com (Bodas.net - Grupo Intercom), Barcellona (Spagna)

Aprile 2010 - dicembre 2013

- Creazione e sviluppo della [Community](#) (gestione, amministrazione e moderazione del forum, analisi e definizione di strategie).
- Gestione della sezione di articoli "Idee Nozze" (redazione di articoli, traduzioni, coordinamento dei giornalisti freelance e dei collaboratori) e preparazione di newsletter.
- Creazione e gestione dei Social Media (Facebook, Twitter, Google+, Pinterest).
- Traduzione e creazione di contenuti per il sito.
- Formazioni.
- Supporto occasionale al dipartimento Contenuti.

Translator, Web Content Manager e Community Manager presso Habitat Apartments, Barcellona (Spagna)

Febbraio 2009 - gennaio 2010

- Responsabile dei contenuti del [sito](#) italiano (creazione, aggiornamento e traduzioni).
- Creazione e aggiornamento della pagina Facebook.

Content Writer presso Educación Sin Fronteras, Barcellona (Spagna)

Marzo 2008 - agosto 2008, Settembre 2007 - febbraio 2008: stage (Programma Leonardo KTEU IV)

Assistente ufficio stampa/ logistica presso il Laboratorio Internazionale della Comunicazione (MISMAS Eventi e Spettacolo in collaborazione con l'Università degli Studi di Udine e l'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano), Gemona del Friuli (Udine)

Agosto 2007

Membro della segreteria del Seminario organizzato dall'Ambasciata d'Italia in Brasile "A vida começa onde a violência acaba. Seminário sobre o combate à violência doméstica e sexual contra crianças e adolescentes", Recife (Brasile)

Aprile 2007

Stage presso il Consolato d'Italia a Recife (Programma di tirocini MAE-CRUI), Recife (Brasile)

Gennaio 2007 - aprile 2007

Principali attività svolte all'interno dei settori Promozione culturale e Istruzione. Rapporti con i mass media, traduzione e interpretariato all'interno dell'organizzazione di eventi.

Redattrice, segretaria di redazione presso "Alfaomega, incontri in medicina", Udine

Ottobre 2006 - dicembre 2006

Addetto Ufficio stampa in occasione del XV Congresso Internazionale di UISPP (Unione Internazionale di Scienze Preistoriche e Protostoriche), Lisbona (Portogallo)

Settembre 2006

Istruzione

Università Telematica Pegaso

24 CFU - Crediti formativi

Acquisizione dei 24 crediti formativi (CFU) relativi alle competenze di base nelle discipline antropo-psico-pedagogiche e nelle metodologie e tecnologie didattiche, ai sensi dell'art. 5 del D.Lgs. 13 aprile 2017, n. 59 e del D.M. 10 agosto 2017, n. 616.

Giugno 2020 - luglio 2020

ESERP Business School Barcelona – Madrid, Barcellona (Spagna)

Master in *Dirección de Comunicación, Relaciones Públicas y Protocolo*

2008 - 2009

IDEC-Universitat Pompeu Fabra, Barcellona (Spagna)

Postgrado intensivo (40 ore) in *Videoperiodismo, Curso de Desarrollo Profesional de Periodismo y Comunicación*

Luglio 2008

Universidade de Lisboa (Progetto ERASMUS), Lisbona (Portogallo)

Settembre 2004 - luglio 2005

Università degli Studi di Trieste, Laurea in Scienze della Comunicazione, indirizzo in Comunicazione di massa (laurea quinquennale, vecchio ordinamento). Voto finale: 110 e lode/110

Settembre 2000 - luglio 2006

Lingue

Italiano (Nativo), **Spagnolo** (Avanzato), **Inglese** (Intermedio superiore), **Catalano** (Intermedio), **Portoghese** (Intermedio), **Tedesco** (Principiante)

Ulteriori informazioni

Referenze

Massimiliano Lagi, Console d'Italia a Recife (Brasile) nel 2007.

Iván Carballido, Direttore del dipartimento di Comunicazione presso Educación Sin Fronteras nel 2008.

David Riba, CEO di Habitat Apartments nel 2010.

Gregorio Martínez, CTO di Bodas.net (WeddingWire) nel 2018.

Segnalazioni su LinkedIn: Profilo [LinkedIn](#)

Tesi di laurea. Tesi sperimentale in Psicologia Sociale: "Il Ruolo degli Stereotipi in un contesto Erasmus: studenti italiani, portoghesi, spagnoli e tedeschi a confronto in Portogallo". La parte sperimentale è stata svolta a Lisbona.

Corsi

- **Personal Branding**, IRES FVG
Luglio 2019
- **Colloquio di selezione: conoscersi per promuoversi**, IRES FVG
Giugno 2019
- **Risorse Umane: focus sulla gestione del processo**, IRES FVG
Maggio 2019 - giugno 2019
- **Gestire le paghe e i contributi**, IAL FVG
Maggio 2019 - giugno 2019
- **La gestione dei conflitti senza perdenti**, IRES FVG
Maggio 2019 - giugno 2019
- **Innovazione sociale e modelli di collaborazione: le reti organizzative**, ENAIP FVG
Marzo 2019 - maggio 2019
- **Il lavoro di squadra per dividere i compiti e moltiplicare il successo**, IRES FVG
Aprile 2019 - maggio 2019

- **Claves para Gestionar Personas** (Strumenti chiave per la gestione delle risorse), MOOC by IESE Business School - Universidad de Navarra
Aprile 2019 - maggio 2019
- **Team management:** Come dare un feedback efficace nel colloquio annuale con i collaboratori (*Conversaciones de desarrollo*), 2016; Leadership e gestione dei gruppi di lavoro (*Liderazgo y Gestión de Equipos*), 2014.
- **Contenuti web:** Content strategy for the web, 2010; Seo, 2011; Social media, 2011.
- **Lingue** (Inglese, Spagnolo, Portoghese, Catalano, Tedesco)

Tools

Microsoft Office, online Google Drive, CRM, Google Analytics, Woffu, Semrush, Hotjar, Hootsuite, Facebook, Twitter, Instagram, Pinterest, LinkedIn, Dropcanvas, ASANA, Poedit, ActiveCampaign, Jira.

Appartenenza a gruppi/associazioni: AEGEE Trieste dal 2002 al 2004 (PR, insegnante di italiano per stranieri, organizzatrice di varie Summer University a Udine e Trieste, nonché dell'Agora de Zaragoza).

Autorizzo il trattamento dei dati personali contenuti nel mio curriculum vitae in base all'art. 13 del D. Lgs. 196/2003 e all'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali.

Udine, 08/10/2020

Gaia Citran