

Marcello Ruga

Informazioni generali

INDIRIZZO: Corso Tullio de Cecco, Palermo
NAZIONALITÀ: Italiana
DATA DI NASCITA: 17/04/1974
EMAIL: antonio.ruga@gmail.com
TELEFONO: 348 2536987
PROFILI SOCIAL: [linkedin.com/profile/marcello-ruga/](https://www.linkedin.com/profile/marcello-ruga/)
[facebook.com/marcello-ruga/](https://www.facebook.com/marcello-ruga/)



Perché sono la persona che state cercando

Conoscenza lingua inglese

ATTESTATO: Certificate of Proficiency in English - *CPE (livello C2)*.
PROVE CONCRETE: **Mia madre è madrelingua inglese**, e docente all'Università della mia città. Così sono cresciuto bilingue.

Lezioni di recupero

DATORE: Nessuno
PERIODO DI LAVORO: Dal 2012 al 2014.
MANSIONI SVOLTE: Davo ripetizioni di matematica ai ragazzi di medie e superiori.
COSA HO IMPARATO: Ho imparato a **rispettare i tempi degli altri**, cosa che spesso a scuola non si fa. Ho imparato a non forzare le materie, ma a comprendere dove stanno i problemi, per quale motivo un concetto non è capito e inventare esempi di vita reale, metafore chiare ai ragazzi, con cui spiegargli il concetto astratto. La cosa più importante è aver compreso **come ottenere la fiducia di chi ti sta di fronte, ascoltando senza giudicare e mettendoti dalla sua parte**, aiutandolo perché lui vinca, non perché tu lo dici o ti pagano i suoi genitori per farlo.

Scrittura creativa

COSA FACCIO: Creo storie e aiuto i ragazzi a inventare il seguito di ognuna di esse, presso un'associazione della mia città.
COSA TI HA DATO: Fantasia e creatività, **avere facilmente le risposte a problemi inaspettati**, saper collegare velocemente temi anche distanti, cogliendo subito agganci. Quando dialogo con clienti o amici, saper fare questo **non mi lascia mai senza parole e riesco a capire subito dove gli altri vogliono arrivare**, prima che lo dicano chiaramente.

Gestione dello stress

DOVE L'HAI SVILUPPATA: Interagendo con il pubblico nei reclami.

COSA SO FARE: So calmare chi mi sta di fronte, anche se è un cliente inferocito. Di solito cerco di **ascoltare, senza giustificare l'azienda**, quindi gli **propongo delle soluzioni** per capire se ho compreso cosa vuole e se gli sta bene cosa posso fare, quando iniziamo a dialogare serenamente, **troviamo sempre quella giusta e se ne va soddisfatto**. La soddisfazione è vederli venire a salutarmi personalmente quando tornano a comprare in negozio.

Esperienze di formazione

Mediatore culturale

ISTITUTO: Comunità incontro ONLUS
PERIODO E Novembre 2003 – dicembre 2004
VOTO:
PRINCIPALI Front office di orientamento (ascolto attivo, comprensione delle necessità, **risoluzione dei problemi degli utenti**), progettazione e mediazione linguistica (Creazione di programmi didattici, approcci con gli studenti, **gestione e affiancamento degli insegnanti**).
MATERIE:
COSA MI HA La capacità di comprendere le diversità, l'abitudine a osservare ogni situazione non solo
LASCIATO: partendo dalla mia cultura, ma immergendomi nella mentalità delle altre, l'abitudine a **informarmi e conoscere queste culture**, grazie anche ad amicizie create in questo anno con persone di nazioni differenti.

Laurea in lettere moderne

ISTITUTO: Alma Mater Studiorum, Università di Bologna, facoltà di Lettere Moderne
PERIODO E Dal 1993 al 2001. 108/110.
VOTO:
PRINCIPALI Letteratura latina (mi ha avvicinato al **confronto con cultura molto differenti dalla mia**),
MATERIE: letteratura italiana (mi ha permesso di conoscere a fondo la mia cultura, ad avere un forte consapevolezza delle mie radici), storia contemporanea (ho potuto comprendere le dinamiche che sono alla base dei fenomeni culturali e delle situazioni politiche moderne)
COSA MI HA Ha cambiato la mia visione, offrendomi la capacità di **considerare punti di vista differenti**. È
LASCIATO: stata un'esperienza che mi ha appassionato alle culture diverse, spingendomi a cercare la **comprensione, la conoscenza diretta** di ognuna di esse.

NABA in marketing e comunicazione d'impresa

ISTITUTO: Accademia di comunicazione
PERIODO E Dal 2010 al 2011.
VOTO:
PRINCIPALI Marketing strategico (**Cosa attira l'attenzione dei consumatori? Come si pianifica una campagna che accresca le vendite**), social marketing (le regole della viralità e **come rendere vincente un'idea a costo 0**), comunicazione efficace (le regole di ascolto, comprensione, persuasione)
MATERIE:
COSA MI HA Ho imparato a conoscere meglio come si formano i gusti nella nostra mente, le regole
LASCIATO: psicologiche delle preferenze e **come ottenere ascolto e attenzione dagli altri**, anche se inizialmente non interessava a nessuno.

Altre esperienze professionali

Assistente amministrativo

DATORE: Benetton (15 Brompton strada, London W1J 8RE Regno Unito)
PERIODO DI LAVORO: Giugno 2001 – Maggio 2003.
MANSIONI SVOLTE: Gestione casse (ero responsabile dei turni, dei depositi, dalla movimentazione del denaro e di **tutte le procedure di cassa**), gestione scadenze fiscali (provvedevo a creare i documenti fiscali, verificato le scadenze del negozio, **tenevo rapporti con i servizi di controllo fiscale**).
COSA HO IMPARATO: Ho imparato molto bene l'inglese, anche nel linguaggio tecnico finanziario, e ho imparato a lavorare in team, scoprendo **come coinvolgere gli altri (senza mai dare ordini pur avendo modo)** nel lavoro di gruppo. Ho sbagliato tante volte, e nei rapporti professionali ho imparato **cosa funziona (ascolto, comprensione e aiuto)** e cosa no (dare ordini e pretendere dagli altri).

Cassiere

DATORE: Pizza Pazza
PERIODO DI LAVORO: Dal 1997 al 2000.
MANSIONI SVOLTE: Gestione cassa (scontrini, resi, chiusure di cassa e tutte le attività possibili con un registratore di cassa) e ordini (prenotazioni, richieste speciali, interfaccia con i pizzaioli per garantire tempi certi e correttezza nelle consegne).
COSA HO IMPARATO: **L'uso delle priorità.** Ho imparato a mettere in ordine le cose più importanti e non fare solo quelle urgenti, all'ultimo minuto. Ho imparato a coordinare il mio lavoro con quello degli altri, **spesso restando oltre l'orario a capire come funzionano le altre mansioni per rendermi conto dei loro problemi e delle loro difficoltà**, e poter dare una mano tenendone conto quando creavo ordini e prenotazioni.

Altre conoscenze linguistiche

Conoscenza lingua tedesca

ATTESTATO: Goethe-Zertifikat A1: Start Deutsch 1

Conoscenza lingua Francese

PROVE CONCRETE: **Ho lavorato due anni a Parigi**, prima come cassiera, poi come responsabile casse e infine come amministratore di reparto.

Conoscenze Informatiche

Conoscenza degli applicativi Microsoft e del pacchetto Office

ATTESTATO: Attestato di frequenza - Office 97, Excel, Access, Internet Explorer.

Programmatore linguaggio php

PROVE CONCRETE: **Lavoro da 5 anni come programmatore**, ho studiato da autodidatta ma realizzo siti e applicazioni web in php. Ad esempio: (elenco dei siti creati con link se il cv è digitale!).

Altri interessi o passioni

Modellismo

COSA FACCI: Colleziono modellini di auto d'epoca ricostruiti a mano da me.

FACCIO:

COSA TI HA DATO: **Tantissima pazienza.** La ricostruzione richiede spesso ore, anzi giorni, e basta poco per rovinare il lavoro di una settimana. Inoltre mi sono accorto di avere **una forte attenzione ai dettagli**, di notare aspetti che altri non notano nemmeno (nell'aspetto delle persone che incontro, nelle espressioni del viso dei miei interlocutori e via dicendo).

Atletica leggera

COSA FACCI: Staffetta e salto in lungo. Non a livello agonistico.

FACCIO:

COSA TI HA DATO: La capacità di **mettere il lavoro quotidiano prima dei risultati o del piacere.** È una passione, ma mi alleno ogni giorno, anche se lavoro, e spesso ho rinunciato al divertimento perché ho imparato che **senza allenamento e disciplina non riesci ad arrivare da nessuna parte** nello sport, come nella vita.

Altre capacità relazionali, di comunicazione e leadership

Capacità di lavorare in gruppo

DOVE L'HAI SVILUPPATA: Gestendo gli orari delle casse di un negozio di abbigliamento, come responsabile.
COSA SO FARE: **So condividere con gli altri le decisioni**, evito sempre di imporle, ma parto dalle preferenze e dai bisogni, formulo proposte e cerco di farle coincidere, **chiedendo disponibilità solo dopo averla dimostrata in prima persona.** Il mio turno è sempre l'ultimo a venire creato e le ore più scomode le prendo io. Di solito, poi, anche gli altri vogliono una distribuzione di queste ore meno sbilanciata su di me, così ottengo un orario equo, **senza aver mai imposto niente e tutti lavorano con partecipazione.**

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali secondo le disposizioni del Decreto legislativo 196 del 2003.

Marcello Ruga