



CONTATTI



Malfa, ME



3347792498



pticcola@gmail.com



06/03/1981



B

PROFILO PROFESSIONALE

Responsabile Front Office con solida esperienza nella gestione delle prenotazioni, nell'utilizzo dei principali software alberghieri e nel coordinamento delle attività di accoglienza. Dotata di eccellenti capacità organizzative, attenzione ai dettagli e abilità nella definizione delle priorità, garantisco agli ospiti un servizio accurato, personalizzato e orientato alla massima soddisfazione. Dinamica, motivata e predisposta al lavoro di squadra, ho maturato esperienze in diversi contesti professionali, sviluppando versatilità, capacità di adattamento e un approccio efficace alla gestione delle problematiche complesse. Mi distingo per affidabilità, empatia, capacità comunicative e attitudine a operare con professionalità anche in situazioni di forte pressione.

CAPACITÀ E COMPETENZE

- Gestione delle prenotazioni
- Conoscenza del software di gestione alberghiera
- Gestione delle chiamate
- Tecniche di accoglienza
- Precisione e attenzione ai dettagli

Nadezda Efremova



ESPERIENZE LAVORATIVE E PROFESSIONALI

Responsabile Front Office Hotel Ravesi – Malfa, ME
05/2012 – ad oggi

14 anni e 3 mesi

- Accoglienza di Ospiti in arrivo, procedure di check-in e check-out
- Gestione email
- Tenuta della cassa, ricezione di pagamenti ed effettuazione di fatturazioni
- Gestione e coordinamento del team di front office
- Collaborazione con altri reparti per garantire una comunicazione fluida e migliorare l'esperienza generale dell'Ospite

Addetta Front Office Capofaro Malvasia & Resort – Capofaro, ME
04/2008 – 10/2011

3 anni e 7 mesi

- Gestione del centralino, indirizzamento delle chiamate ai reparti o ai responsabili aziendali competenti
- Compilazione e gestione della corrispondenza, sia in entrata che in uscita
- Accoglienza Ospiti, procedure di check-in e check-out
- Assegnazione delle camere, consegna delle chiavi e disbrigo delle procedure di registrazione
- Prenotazione delle camere a seguito di verifica della disponibilità

Addetta Front Office Hotel Mercanti di Mare – Santa Marina Salina, ME
06/2007 – 09/2007

4 mesi

- Accoglienza Ospiti, fornendo informazioni generali, check-in e check-out
- Assegnazione delle camere, consegna delle chiavi e disbrigo delle procedure di registrazione
- Gestione di tutte le attività di segreteria e ricevimento sia interne che esterne all'azienda



ISTRUZIONE E FORMAZIONE

Laurea triennale: Economia del Turismo e dell'Ambiente
Università degli Studi di Messina – Messina, 07/2010

Laurea magistrale: Economia e pianificazione degli affari esteri
Università Siberiana delle Telecomunicazioni ed Informatica – Novosibirsk, Russia, 06/2004



CERTIFICAZIONI

L'ECDL (European Computer Driving Licence)

- Competenze linguistiche
- Conoscenza del territorio
- Capacità di stabilire le priorità

LINGUE

Russo	C2
Madrelingua	
Italiano	C2
Esperto	
Inglese	C2
Esperto	
Francese	A1
Principiante	

Autorizzo il trattamento dei dati personali contenuti nel mio CV ex art. 13 del decreto legislativo 196/2003 e art. 13 del regolamento UE 2016/679 sulla protezione dei singoli cittadini in merito al trattamento dei dati personali