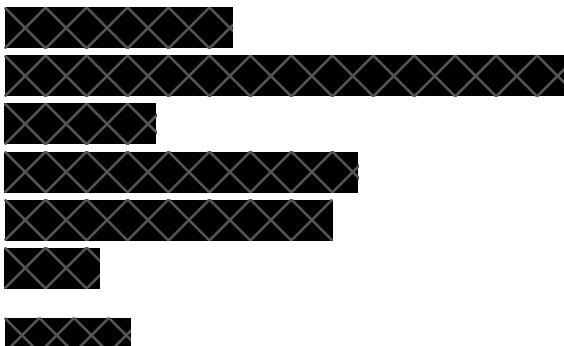


**FORMATO EUROPEO
PER IL CURRICULUM
VITAE**



INFORMAZIONI PERSONALI

Nome
Indirizzo
Telefono
E-mail
Sito web
Nazionalità
Data di nascita



ESPERIENZA LAVORATIVA

- Novembre 2022
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
 - Tipo di azienda o settore
 - Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità
- da Novembre 2021 a Giugno 2022
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
 - Tipo di azienda o settore
 - Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità

DOCENTE PROGETTO “SHAKE YOUR FUTURE”: formazione di personale qualificato di baristi e mixologist nel settore HoReCae.

Gruppo Bacardi (tramite ManPower Academy)

Food & Beverage

Docente e consulente progetto formativo

Progettazione e Docenza per il progetto “Shake your future: FSK-12568 - Soft skills - MARTINI & ROSSI SPA - NOV 2022”.

- **Customer care e satisfaction**
- **Customer service**
- **Bartender’s etiquette**

DOCENTE DI MARKETING TURISTICO E HOSPITALITY

ENGIM Venezia, Fondamenta Zattere Ai Saloni, 18/M, 30123 Venezia VE

Istituto professionale per il turismo

Docente

Strategie di vendita.

- Cos'è il Design Thinking e Design Thinking applicato.
- Il Business Modeling
- Basi di Storytelling

Brand Reputation

Apprendere a orientarsi verso ciò che il cliente percepisce di un'azienda (brand image) e definire quindi il posizionamento del brand in termini di percezione del cliente.

Laboratorio di concierge

- Business etiquette: hotel e accoglienza clienti
- I ruoli dell'hotel
- Chi è il concierge
- Interculturalità e buone maniere in ambito turistico
- Customer satisfaction

da dicembre 2020

- Nome e indirizzo del datore di lavoro
- Tipo di azienda o settore
- Tipo di impiego

- Nome e indirizzo del datore di lavoro
- Tipo di azienda o settore
- Tipo di impiego

- Nome e indirizzo del datore di lavoro
 - Tipo di azienda o settore
 - Tipo di impiego

• da Ottobre 2019

- Tipo di azienda o settore
- Tipo di impiego

• Da gennaio 2019 a marzo 2019

- Nome e indirizzo del datore di lavoro
 - Tipo di azienda o settore
 - Tipo di impiego

• da maggio 2015 a ottobre 2019

- Nome e indirizzo del datore di lavoro

GIORNALISTA FREE LANCE

IDENTITÀ GOLOSE

CORSO MAGENTA, 46 - 20123 MILANO
Magazine internazionale di cucina
redattrice

CORRIERE ADRIATICO

VIA BERTI RODOLFO, 20 - 60126, ANCONA, ITALIA
Testata giornalistica
redattrice

GUIDE DE L'ESPRESSO E IL GUSTO DE LA REPUBBLICA

GEDI News Network S.p.A., Via Ernesto Lugaro 15, 10126, Torino (TO)
Testata giornalistica
Redattrice per la collana de Le Guide Gastronomiche de L'Espresso:

- Le Birre d'Italia. Pubblicazione: giugno 2021;
- I Pani d'Italia. Pubblicazione: novembre 2021

Redattrice per IlGusto.it di La Repubblica.

CONSULENTE : STRATEGIA DI MARKETING NEGLI AMBITI DEL TURISMO SOSTENIBILE E DELL'HOSPITALITY

Aziende e liberi professionisti nei settori Hospitality e Turismo (tra le varie: Chipango srl; Sharryland srl, IPSOEA Elena Cornaro di Jesolo).

Formazione; gestione e accompagnamento dei processi di start-up o business development.

Proposte formative e di consulenza:

Service Design: applicazione pratica e creativa degli strumenti del marketing con l'obiettivo di sviluppare o migliorare i servizi, coordinare le persone, la comunicazione e l'offerta di un servizio al fine di creare valore per clienti e stakeholder coinvolti. costruire infine un'esperienza distintiva del marchio e massimizzare il potenziale di business.

Customer Satisfaction: accoglienza e attenzione al cliente partendo dalla conoscenza dei bisogni del cliente stesso.

Strategia di marketing turistico e territoriale: supporto per la corretta analisi delle potenzialità territoriali che verranno poi tradotte in possibili prodotti turistici sostenibili.

Travel Planning: supporto e formazione per travel planner

Ambiti di riferimento: viaggi; enogastronomia e ristorazione; turismo esperienziale; servizi di accoglienza; Customer Care.

Il Turismo Sostenibile e il Destination Marketing.

FORMAZIONE TURISTICA "La Qualificazione e riqualificazione del personale addetto all'accoglienza nel settore turismo."

CFLI – Ente di Formazione del Porto di Venezia, Fabbicato 16, Zona Portuale di Santa Marta, 30123 Venezia VE

Bando della Regione Veneto D.G.R. 1311 del 10.09.2018 Codice progetto: 1047-0002-1311-2018.

Formazione sulle seguenti tematiche:

- Le imprese turistiche.
- Il prodotto turismo e la proposta di valore.
- Basi di marketing turistico.
- Interculturalità e Customer Satisfaction.
- Il turismo sostenibile

DIRETTORE TECNICO E CEO DI WANDERJACK BRAND DI ITALIAN EVENT BETTER SRL

Italian Event Better Srl, Via G.Gozzi 55, 30100 (VE)

- Tipo di azienda o settore
- Tipo di impiego

Tour Operator

Area marketing e Business Development

- Definizione strategia di business, sviluppo del brand.
- Creazione del Business Plan.
- Analisi e pianificazione del budget.
- Ricerche, analisi di mercato e *benchmarking* in ambito turistico e M.I.C.E.
- Definizione strategia di segmentazione e posizionamento dell'azienda nel mercato.
- Web e social media marketing.
- Supervisione, sviluppo e supporto alla creazione del sito web.
- Supervisione e supporto alla creazione di materiale per i canali online e offline ai fini promozionali.
- Supervisione e supporto alla stesura dei contenuti di sito web e social media (copywriting).
- Supervisione della comunicazione online e offline.
- Selezione delle fiere più idonee a cui partecipare.
- Partecipazione a fiere internazionali e nazionali in veste sia di *buyer* sia di *seller*.
- Sviluppo di nuovi canali di vendita (OTA).
- Gestione rapporti con media (riviste internazionali, travel blogger, quotidiani e settimanali nazionali, radio locale) per la promozione del brand. Tra i più importanti: *Segmento* (Australia), *Active Traveller* (Regno Unito), *La Nuova Venezia*, *Il Gazzettino*, *Our Family Travels* (Family Travel Blogger Australia), *Radio Venezia*.

Travel planning e creazione pacchetti di viaggio.

- Creazione di pacchetti turistici e itinerari di viaggio nelle regioni: Sicilia, Veneto, Emilia Romagna, Lombardia, Trentino Alto Adige, Toscana, Puglia.
- Supervisione alla vendita di pacchetti di viaggio.
- Sviluppo di idee per raggiungere nuovi target e segmenti di mercato.
- Supervisione alla gestione problematiche, cancellazioni e richieste particolari da parte del cliente finale.
- Organizzazione di *Fam-trip*, *Site-inspection* e *Educational* con ricerca di Sponsor.
- Valutazione e scelta di partner e fornitori.
- Supervisione dei rapporti con fornitori e partner (da gestione operativa a definizione accordi commerciali).

Risorse Umane

- Selezione, reclutamento e formazione personale (comprensivi di training annuali)
- Motivazione team e organizzazione di corsi di formazione / training annuali.
- Selezione di accompagnatori e guide turistiche esterne per i tour.

- da luglio 2018 a ottobre 2019
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
 - Tipo di azienda o settore
 - Tipo di impiego

DIRETTORE TECNICO DI AGENZIA VIAGGI

Italian Event Better Srl

Agenzia Viaggi e Tour Operator

- Gestione richieste di clienti *MICE* e *Leisure*
- Supervisione vendita servizi ricettivi.
- Organizzazione di eventi, feste private e cocktail (in ambito culturale, artistico e musicale).
- Definizione e creazione di Tour e prodotti *Leisure* e Business.

- da marzo 2008 s ottobre 2019
- Tipo di azienda o settore

FOUNDER E A.D. ITALIAN HO.ST SRL

Agenzia di servizi turistici



- Tipo di impiego

Risorse Umane

- Selezione e *recruiting* hostess, steward e accompagnatori turistici per operazioni di sbarco, imbarco, accoglienza e check-in a terra di navi da crociera.
- Selezione e *recruiting* hostess, steward e modelli per eventi, congressi e incentive.
- Selezione accompagnatori turistici per escursioni e tour.

Formazione

- Definizione formazione e organizzazione corsi annuali di formazione per gli assistenti turistici e congressuali.
- Organizzazione di Team Building annuali del team hostess, steward e accompagnatori.
- Organizzazione di Training mensili del team hostess, steward e accompagnatori.
Tematiche: *La nave da crociera e l'assistente crocieristico; M.I.C.E. e l'attività di assistenza congressuale; Il Brand Quality e la Business etiquette.*

Gestione operativa

Coordinamento dell'assistenza ai passeggeri per le navi da crociera a terra regolarmente presso il Porto di Venezia. Trasferite saltuarie per supervisione dello staff nei porti di i porti e aeroporti di Civitavecchia e Lisbona.

Compagnie di crociera: *Royal Caribbean, Msc Crociere, Celebrity Cruises, Azamara Cruises, Carnival Cruise Line, Princess Cruises, Oceania Cruises, Regent Cruises, P&O Cruises, Costa Crociere.*

Operazioni svolte:

- Operazioni di check-in passeggeri e bagagli con diversi sistemi operativi a seconda di quelli usati dalle singole compagnie crocieristiche (*Amadeus, TTG, Fidelio*).
- Gestione di problematiche relative all'imbarco (controllo passaporti e visti Schengen / extra Schengen).
- Accoglienza *Meet & Greet*.
- Operazioni di check-out e sbarco passeggeri.
- Gestione trasferimenti.
- Gestione tour in partenza dalle navi da crociera.
- Coordinamento assistenti turistici durante operazioni di sbarco e imbarco presso gli aeroporti e porti di Venezia e Lisbona.

Coordinamento dell'assistenza presso eventi, congressi, incentive e meeting.

Operazioni svolte:

- Supervisione e coordinamento hostess e stewards durante eventi, congressi, meeting e incentive.

Marketing e Business Development:

- Definizione delle strategie di marketing e *Business Development*.
- Partecipazione alla fiera *Seatrade Cruise Global* a Miami (2009-2012).
- Gestione rapporti commerciali e definizione tariffari.

ASSISTENTE TURISTICO

Umana SpA

Accoglienza turistica e congressuale per navi da crociera, eventi e congressi.

- Operazioni di check-in, check-out, accoglienza di passeggeri.
- Vendita servizi ricettivi.

Hostess presso eventi, congressi e meeting.

- Guest Relation Officer a bordo di Royal Caribbean Cruise Line: guest service e front office.
-

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

- Da settembre 2021
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione

Corso di Laurea in **Scienze della Comunicazione**
Alma Mater Studiorum – Università di Bologna

• Giugno 2020

Food & Beverage Management

Lingua: English

Docente: Gabriele Troilo (Associate Professor)

Competenze acquisite:

- Promotion And Marketing Communications skills
- Food Marketing
- Brand Management

Focus on contemporary challenges that managers and entrepreneurs in food and beverage businesses should be able to face; second, we will provide models and tools to design and implement appropriate courses of action to satisfy customers and build an advantage over the competition.

Università Bocconi

Certificate of completion

• Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione

• Qualifica conseguita

• Da febbraio 2015 a ottobre 2019

• Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione

Business Modeling e Design Thinking

Formazione annuale con il docente Prof. [Cristiano Nordio](#) sulle metodologie di *Business Model Canvas* e *Design Thinking*.

• Da febbraio 2018 a aprile 2018

• Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione

La leadership aziendale

Sive Formazione Venezia.

Docente: Dott.ssa Dania Buzzacchi - Executive Coach PCC

• Da febbraio 2015 a maggio 2015

• Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione

Tecniche di Teamworking

Sive Formazione Venezia.

Docente: Dott.ssa Daniela Bassetto

• Da settembre 2014 a dicembre 2014

• Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione

Accoglienza, Professionalità ed Empatia per soddisfare il Cliente

Sive Formazione Venezia.

Docente: Dott.ssa Daniela Bassetto

• Da settembre 2013 a dicembre 2013

• Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione

Tecniche di Negoziazione Manageriale e Leadership

Sive Formazione Venezia.

Docente: Dott.ssa Daniela Bassetto

• Da febbraio 2011 a marzo 2011

• Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione

Digital Marketing e Strategia

Sive Formazione Venezia.

Docente: Dott. Cristiano Nordio

• Dicembre 2012

• Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione

Train the Trainer Royal Caribbean International

Royal Caribbean International, Royal Caribbean Group 1050 Caribbean Way Miami, FL

Corso rivolto ai responsabili delle attività di accoglienza a servizio della compagnia di crociera Royal Caribbean nei porti mondiali.

Obiettivo: migliorare e consolidare le tecniche di conduzione di corsi e briefing per lo staff di accoglienza di terra di porto e aeroporto.

• Febbraio 2009

• Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione

Media Relation e Ufficio Stampa

Sive Formazione Venezia.

Docente: Dott. Bruno Rizzotti, ADN Kronos.

• Da marzo 2008 a maggio 2008

• Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione

Pensiero Laterale e Problem Solving

Ente Bilaterale del Turismo

Docente: Docente: Dott.ssa Chiara Pesce

• Febbraio 2008

Customer Satisfaction e Interculturalità

www.curriculumvitaeuropeo.org

- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione

Ente Bilaterale del Turismo
Docente: Dott.ssa Chiara Rosati

- Da settembre 2006 a settembre 2007
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione

Corso di studi di **Scienze Politiche e Relazioni Internazionali**
Università degli studi di Padova
Esami dati:
Istituzioni di Diritto Pubblico
Storia Contemporanea
Storia delle Relazioni Internazionali
Istituzioni di Economia Politica
Istituzioni di Diritto Privato
Istituzioni di Sociologia
Lingua Spagnola

- Da settembre 2001 a giugno 2006
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione

Istituto Tecnico per il Turismo Francesco Algarotti, Venezia

Formazione turistica, nello specifico:

- Capacità di osservazione del fenomeno turistico ed elaborare programmi di rilevazione della domanda e delle aspettative dell'utenza.
- Analisi delle scelte di marketing da intraprendere per ottimizzare l'operatività di un'azienda turistica.
- Definizione obiettivi di gestione di medio e breve periodo, individuare le risorse necessarie allo scopo di valutare i diversi andamenti.
- Contribuzione all'organizzazione di campagne pubblicitarie per la promozione di un prodotto turistico di un determinato territorio.
- Sviluppo di capacità relazionali per trattare con il pubblico, orientarne le scelte, assistere gli utenti durante l'attività turistica (itinerari, attività ricreative e culturali, etc).
- Saper facilitare le relazioni interpersonali, sia nella fase di costruzione dell'offerta che in quella di gestione operativa dei gruppi turistici.
- Apprendimento di tre lingue straniere – inglese, spagnolo, tedesco - (produzione e comprensione scritta e orale) sia nel rapporto diretto con l'utenza o con interlocutori professionali stranieri, sia ai fini di studio, documentazione e aggiornamento professionale.
- Utilizzare il computer a fini di produzione, ricerca ed elaborazione di dati.

- Qualifica conseguita

Diploma Di Perito Tecnico Per Il Turismo



CAPACITÀ E COMPETENZE PERSONALI

MADRELINGUA

ITALIANO

ALTRE LINGUA

INGLESE

ECCELLENTE

BUONO

ECCELLENTE

- Capacità di lettura
- Capacità di scrittura
- Capacità di espressione orale

SPAGNOLO

ECCELLENTE

ECCELLENTE

ECCELLENTE

- Capacità di lettura
- Capacità di scrittura
- Capacità di espressione orale

CAPACITÀ E COMPETENZE RELAZIONALI

PUBLIC SPEAKING

FORMAZIONE

TUTOR DI LINGUA ITALIANA PER STRANIERI

Lezioni private in presenza e online a studenti stranieri interessati all'apprendimento o al perfezionamento della lingua italiana.

<https://teach.italki.com/teacher/6465449>

CONOSCENZE BASE DI PSICOLOGIA COGNITIVA

CAPACITÀ E COMPETENZE ORGANIZZATIVE

MANAGEMENT

Leadership.

Team working e Team building.

Problem solving.

CAPACITÀ E COMPETENZE TECNICHE

Con computer, attrezzature specifiche,
macchinari, ecc.

COMPETENZE DIGITALI

Buona padronanza di WordPress:

Ottima padronanza di Skype, Zoom, Google (Drive, Docs, Classroom, Meeting), Apple (Numbers, Pages, iMovie, Logic Pro).

Buona padronanza dei programmi di *video editing* Filmora e iMovie.

Ottima padronanza del programma di grafica Canva.

CAPACITÀ E COMPETENZE ARTISTICHE

Musica, scrittura, disegno ecc.

SCRITTURA

https://www.repubblica.it/il-gusto/2021/07/14/news/filiera_ricerca_e_impegno_una_birra_100_italiana_e_possibile-309908423/

https://www.repubblica.it/il-gusto/2021/12/29/news/pane_social_ecco_i_forni_collettivi_di_giovani-330947360/

https://www.repubblica.it/il-gusto/2021/12/27/news/pane_panettieri_detenuti_del_carcere_di_cuneo_ci_rimettiamo_in_gioco_grazi_e_al_pane_-330710064/

<https://www.eleasofiadoria.it/category/italianicoraggiosi/>

VIDEO MAKING E VIDEO EDITING

https://www.youtube.com/channel/UC2RLLSC8MYNU3BLANF7L7A?view_as=subscriber

PHOTO EDITING

PRESENTAZIONI GRAFICHE IN CANVA

PATENTE O PATENTI

B

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi del D. Lgs. 30 giugno 2003 n°196 – “Codice in materia di protezione dei dati personali” e del GDPR 679/16 – “Regolamento europeo sulla protezione dei dati personali”