

Stefania Ponti



Quindici anni di esperienza nel settore dell'ospitalità: pianificazione, gestione e supervisione delle operazioni con esperienza nello sviluppo e nel follow-up degli standard di servizio e delle politiche operative, con eccellenti capacità di definizione degli obiettivi. Leader positiva e dinamica con una forte propensione all'organizzazione produttiva e proattiva. Esperta nella definizione di obiettivi specifici, gestibili, realistici e vincolati nel tempo. Persona molto analitica nella ricerca delle cause profonde per l'implementazione di soluzioni basate sulle tendenze tra le diverse sezioni di una struttura. Ottime capacità di teamwork e problem solving, utilizzate per fornire risultati eccellenti sotto pressione e per adattarsi rapidamente a circostanze impreviste. Personalità estroversa. Orientata al servizio del cliente, abituata a gestire e coniugare le esigenze dei lavoratori e dei clienti.

ESPERIENZA LAVORATIVA

MAG 2023
in corso

Hotel Trainer - Fleet Travelling Supervisor

MSC Training Center, Italy

Progettazione e sviluppo plurilingue di programmi di training per i marittimi del Gruppo MSC. Coordinamento dei programmi di training per gli equipaggi delle nuove costruzioni nei cantieri. Audit di qualità.

GIU 2009
DIC 2022

Event Coordinator - Guest Relations Manager - Immigration Purser - Asst. Accounting Manager - Asst. Crew Purser - Training and Development Manager - Asst. Deputy Purser - Crew Purser - Finance Director

MSC Cruises, Malta

- On Gestione dei processi finanziari a bordo e responsabilità di tesoreria, gestione delle buste paga dell'equipaggio, contabilità e impostazione dei sistemi, analisi dei dati.
- Gestione Sicura dei Dati.
- Comunicazione dei requisiti di Audit e Report ai corporate esterni.
- Ispezioni e controllo di qualità e delle navi in operatività e in cantiere.
- Gestione delle procedure di imbarco e sbarco di passeggeri ed equipaggio in normale operatività e in pandemia.
- Procedure di Sdoganamento della nave (immigrazione, Dogana, e supporto ad ispezioni ed audit interni ed esterni).
- Gestione dei reclami, garanzia e fornitura di servizi agli ospiti (impeccabili, esclusivi, professionali e di alta classe)
- Analisi dei feedback e direzione della strategia di miglioramento complessivo delle valutazioni rispondendo alle esigenze degli ospiti e anticipando quelle non dichiarate.
- Garantire la conformità operativa a tutti i regolamenti e le direttive degli hotel, inclusi e non limitati ai regolamenti di ingresso di ogni paese
- Manage compensation within guidelines, ensuring optimum balance
- Motivazione, training e tutoraggio del personale.
- Responsabile dell'implementazione e della gestione di Programmi di Training e Welfare Nave (fino a 1400 membri dell'equipaggio)

Info

Email

Residenza

Anno e luogo di nascita
1979 - Vicenza Equense

Capacità

Eccellenti abilità multitasking
Teambuilding, Training e Coaching
Operazioni e Gestione Alberghiera
Gestione di servizi ed esperienza di
Customer Success

Lingue

Inglese - C2
Spagnolo - C2
Portoghese B2
Francese - A2

- Supervisione organizzazione e pianificazione di Eventi per clienti ingtemi ed esterni,
- Assistente Leader nella gestione del Piano di Evacuazione di navi passeggeri.

SET 2021
OTT 2021

Trainer

Accademia Navale Italiana, Genova

"CORSO TECNICO SUPERIORE PER LA MOBILITA' DI BENI E PERSONE - COMMISSARI DI BORDO 2020-2022"

- Organizzazione e sviluppo del Corso del programma di training (Immigrazione, Dogane e Gestione dei Sistemi Informativi di Bordo)
- Valutazione dei partecipanti

Fleet Travelling Trainer

LUG 2015
AGO 2015

MSC Cruises - Corporate Product Dept. and Training & Development Dept., Geneve

- Creazione e Sviluppo del programma di training Touch Point Management Software per tutta la flotta di MSC Crociere.
- Report di fine corso.

Operatore Vendita

AGO 2008
MAR 2009

MSC Crociere (Reservation Dept.) , Napoli

- Booking
- Telemarketing
- Customer Care

Ricercatrice

SET 2008
MAG 2009

Centro Studi Culture del Mediterraneo

- Pianificazione di eventi culturali internazionali nell'ambito del Partenariato Euro-Mediterraneo
- Ricerche Bibliografiche e redazione del Catalogo Euro-Mediterraneo delle biblioteche di ateneo.

Studi

OTT 2006
GIU 2007

MASTER di II Livello- Operatore per le relazioni Socio Economiche e Culturali Euro- Mediterranee; Europa, Mezzogiorno e Mediterraneo, MASTER

Università "L'Orientale", Napoli

OTT 1998
MAG 2006

Laurea in Scienze Internazionali e Diplomatiche – Politiche di Sviluppo – Tesi in Antropologia Economica

Università "L'Orientale", Naples

APR 2005
MAG 2005

Antropologia

Instituto Cubano De Investigación Cultural Juan Marinello, LaHavana, Cuba

SET1993
LUG1998

Liceo Scientifico

Liceo Scientifico G. Salvemini , Sorrento

Certificati

LUG 2008 **Teleselling Training- ELEA**

- Comunicazione
- Teleselling
- Customer Care

MAR 2008 **Camp Leaders Training - Youth Action for Peace – Roma**

- Dinamiche di Gruppo
- Studi Interculturali
- Gestione dei Conflitti

SET 2008 **Summer School "L'Azienda Culturale nel Mediterraneo"**

- Pianificazione e Gestione di Progetti di Partenariato – Politiche Culturali: Comunicazione, Valorizzazione, Informazione. Migrazioni, cultura urbana e politiche di genere nello spazio mediterraneo
- Marketing Mediterraneo – Partnership Euro Mediterranee

LUG 2019 **English Test Level C2**

MAR 2021 **Basic Safety Training, Security Awareness and Crowd and Crisis Management.**

MAG 2022 **US Visa B1/B2 - C1/D**

ALTRO

LUG 2021 **Iscrizione al Movimento 5 Stelle**

Da FEB 2024 Partecipa alla Scuola di Formazione del Movimento 5 Stelle

Autorizzo il trattamento dei dati personali come da D. Lgs. 196/2003 e Regolamento UE 2016/679.

Vico Equense, 14 Aprile 2024

Firma

