

# Stefania Ponti



## 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

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)

- Supervisione organizzazione e pianificazione di Eventi per clienti interni 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., Geneva*

- 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

