



Laura Della Pietà

Via [REDACTED] - Venezia

Telefono: + 39 [REDACTED]

E-mail: [REDACTED]@gmail.com

Nata a Mestre (VE) il [REDACTED]

PROFILO

- Buona predisposizione ai rapporti interpersonali. Grande capacità organizzativa e di analisi. Affidabile, pragmatica, capacità di problem solving, estroversa, socievole, in grado di lavorare in team e in situazioni di forte stress.
- Preparazione di documenti e report
- Analisi ed organizzazione di dati e informazioni
- Lavoro in gruppo
- Gestione delle priorità.

ISTRUZIONE

- 2015- 1989** corsi di formazione interna: team building, orientamento al cliente, vendita telefonica, gestione dei complaints, tecniche di vendita.
Corsi di primo soccorso e abilitazione di rischio rilasciato dai VV FF
- 1981/1983** biennio universitario di corso di lingue e letteratura straniera spagnolo e inglese
- Luglio 1981** Diploma di Maturità Tecnico Turistica – Istituto Tecnico per il Turismo “Francesco Algarotti”, Venezia
Votazione:56/60

ESPERIENZE PROFESSIONALI

Marzo 2011 a tutt'oggi Hotel [REDACTED] ([REDACTED]) Reservation Manager

- Contatti giornalieri con agenzie di viaggio, Revenue Manager e Room Division Manager per verificare l'andamento delle vendite
- Supporto al Revenue Manager per impostazione strategia tariffaria anno in corso
- Supporto al Revenue Manager per impostazione strategia tariffe per Wholesalers, Tour Operator e Corporate
- Controllo giornaliero delle prenotazioni entrate il giorno precedente
- Distribuzione del lavoro quotidiano al team dell'ufficio prenotazioni con relativi supervisione e supporto
- Responsabile per l'implementazione delle procedure [REDACTED]
- Supporto al Revenue Manager nella preparazione del forecast mensile + 3 mesi successivi
- Verifica dei no-show and delle prenotazioni cancellate in base alla politica di cancellazione
- Supporto al Front Office Manager nella segnalazioni di richieste particolari o di clienti VIP
- Verifica giornaliera della lista arrivi

Da Agosto 2007 a Ottobre 2009 e stagione 2010, [REDACTED] Venezia, Segretaria di ricevimento e cassa

- Gestione Check in / Check out
- Gestione prenotazioni
- Assegnazione camere
- Gestione comunicazioni per gli Ospiti
- Tenuta della cassa
- Funzioni amministrative – contabili
- Accoglienza clientela, registrazione e assegnazione stanze
- Cambio Valuta
- Gestione conciergerie
- Gestione controversie legate alla clientela

Aprile 1983 – Luglio 2007 [REDACTED]

**Segretaria di ricevimento /
Reservation Manager**

- Gestione prenotazioni individuali, gruppi ed incentive
- Gestione siti internet con determinazione politica tariffaria
- Applicazione parity rate tramite sistema di Revenue Management
- Monitoraggio concorrenza
- Gestione Check in – Check out
- Assegnazione camere
- Accoglienza clientela, registrazione e assegnazione camere
- Gestione delle controversie legale alla clientela

Dal 1977 al 1982

- Svolto varie mansioni durante il periodo estivo , come informatrice turistica, hostess, di terra, impiegata in agenzie di viaggio e incoming,etc.

LINGUE STRANIERE

	Scritto	Parlato	Letto
Inglese	Fluente	Fluente	Fluente
Francese	Fluente	Fluente	Fluente
Spagnolo	Buono	Buono	Buono
Tedesco	Discreto	Discreto	Discreto

CONOSCENZE INFORMATICHE

Windows 7
Pacchetto Office
Outlook
Internet Explorer 6
Fidelio 7
Opera 7
Hotel ++
Scrigno

INTERESSI

Sports / Hobbies: Sci, subacquea, Arte, Viaggi,, Lettura,
Spirito di iniziativa, buone doti relazionali e comunicative, capacità organizzativa, concretezza operativa e precisione

L'esperienza fatta in questi anni mi ha permesso, da un lato, di sviluppare buone doti relazionali e comunicative grazie al contatto quotidiano con i clienti, dall'altro, di migliorare le mie capacità organizzative e di coordinamento occupandomi della organizzazione e gestione del booking alberghiero con particolare attenzione alla ottimizzazione dei ricavi attraverso il quotidiano monitoraggio dei siti Internet ed uso di Revenue Management.

Inoltre, ho potuto sfruttare e arricchire le mie conoscenze linguistiche grazie al contesto internazionale in cui opero

Autorizzo al trattamento dei miei dati personali ai sensi del Dlgs 196 del 30 Giugno del 2003.

