



MARCELLA CARIA

28/07/1977

marcella.caria.77@gmail.com

348 1019574

Sono una persona solare ed empatica, capace di andare incontro alle esigenze dei clienti e dei colleghi di lavoro. Ho un elevato senso della disciplina combinato con una grande attenzione ai dettagli.

La mia esperienza in ambito alberghiero mi ha permesso di acquisire competenze trasversali utilizzabili in molteplici situazioni lavorative. La mia affidabilità e flessibilità mi rendono un candidato valido per posizioni diverse rispetto al mio percorso lavorativo abituale.

Grazie ai ruoli svolti ho potuto migliorare le mie doti organizzative nella realizzazione delle mansioni e nella coordinazione dello staff. La permanenza in diversi paesi stranieri mi ha permesso, inoltre, di ampliare le mie conoscenze e abilità sul piano dell'integrazione in linea con la mia predisposizione al lavoro di squadra.

#### COMPETENZE TECNICHE

Buona conoscenza di Microsoft Word, Internet Explorer, Excel, Power Point, Outlook e dei principali programmi utilizzati negli hotel (tra cui Opera e Protel) e nel web

#### COMPETENZE AMMINISTRATIVE:

Emissione ricevute fiscali e fatture-Gestione Pagamenti-Gestione cassa-Registrazione prima nota-Gestione archivio cartaceo

#### COMPETENZE ORGANIZZATIVE:

Elevata capacità di ascolto combinata con spiccate doti di customer care-Capacità di lavorare in autonomia-Gestione efficace del tempo- Capacità di analisi e problem solving- Attitudine alla pianificazione del lavoro-Rispetto delle scadenze -Gestione delle risorse umane

#### ALTRE COMPETENZE:

Pianificazione e realizzazione eventi- Elevatissime doti comunicative , compresa comunicazione web-Realizzazione testi per web- Spiccate doti commerciali

#### ISTRUZIONE E FORMAZIONE

Attestato di Addetto alla gestione e amministrazione del personale- Etjca/Formatemp -Torino- Dicembre 2018  
(Sistema azienda-vision e mission-assessment center-development center-colloqui di selezione-pubblicazione annunci-convocazione candidati-job description-job profile)

Laurea in operatore culturale per il turismo (110 cum laude)-Università degli studi di Cagliari- Febbraio 2006

Maturità Linguistica-Liceo Linguistico Carta-Meloni (Sardegna) (51/60)-Luglio 1996

#### Lingue:

Italiano:madrelingua

Inglese: fluente

Spagnolo: fluente

Francese: buono

Tedesco: buono

## **ESPERIENZA LAVORATIVA**

### **Responsabile Desk Mercure Spa&Fitness- Olbia-Sardegna**

Luglio 2019-Giugno 2020

Gestione agenda spa e palestra, organizzazione turni staff, controllo cassa, creazione dei contenuti web per spazi pubblicitari, assistenza al reparto commerciale

### **Customer Agent-FCA Automotive**

Febbraio 2019-Giugno 2019

Agente contact center per IVECO in lingua italiana, inglese, spagnola-assistenza a mezzi in panne e contatto con officine locali

### **Capo Ricevimento: Hotel Capo d'Orso-Palau-Sardegna**

Maggio-Ottobre 2018

Gestione degli addetti al Ricevimento. Formazione staff. Organizzazione turni. Preparazione del flusso del lavoro giornaliero. Coordinamento ricevimento con gli altri reparti. Responsabile contabilità. Gestione customer care.

### **Capo Ricevimento: Hotel Paradise Resort-San Teodoro-Sardegna**

Maggio-Ottobre 2017

Gestione degli addetti al Ricevimento e degli addetti al servizio facchinaggio. Formazione dello staff secondo gli standard della Leading. Organizzazione turni. Preparazione del flusso di lavoro giornaliero. Coordinamento ricevimento con gli altri reparti. Assegnazione delle camere. Gestione delle lamenti. Gestione della cassa hotel. Organizzazione e realizzazione eventi di tipologie diverse.

### **Guest Relation Supervisor: Hotel Sheraton La Caleta-Tenerife**

Febbraio 2014-Febbraio 2016

Organizzazione degli arrivi dei clienti VIP, assistenza durante il loro soggiorno, gestione delle lamenti. Gestione dei contatti con operatori esterni per l'organizzazione di attività all'interno e all'esterno dell'hotel, fatturazione delle escursioni. Formazione del nuovo personale con particolare attenzione agli standard della compagnia. Organizzazione della giornata lavorativa dello staff. Assistenza ricevimento nello svolgimento delle mansioni specifiche del reparto. Promozione dei servizi interni dell'hotel.

### **Vice Capo Ricevimento: Hotel Capo d'Orso-Palau-Sardegna**

Maggio-Ottobre 2013

Controllo dei processi giornalieri del ricevimento, formazione del personale, gestione delle lamenti. Assegnazione delle camere. Svolgimento di un ruolo di intermediario tra front e back office. Supporto front office manager in tutte le attività per le quali si richiede assistenza. Contabilità giornaliera dell'hotel. Funzione di intermediario con gli altri reparti dell'hotel. Supervisione di tutte le operazioni relative alle prenotazioni. Preparazione e relativa organizzazione dell'arrivo dei clienti. Potenziamento delle vendite. Sovrintendenza al servizio cassa. Organizzazione e redazione delle riunioni di reparto. Inserimento prenotazioni. Vendita diretta.

### **Duty Manager: Hotel Meritus Pelangi-Malesia**

Novembre 2012-Marzo 2013

Controllo dei processi giornalieri del ricevimento. Gestione delle lamenti riguardanti tutti i reparti. Redazione del piano di lavoro giornaliero. Partecipazione ai meeting giornalieri. Organizzazione turni di lavoro. Assegnazione camere. Assistenza all'organizzazione interna degli eventi. Gestione delle prenotazioni in caso di overbooking, assunzione di decisioni e responsabilità in caso di assenza del direttore. Supporto agli altri reparti in caso di necessità. Preparazione del duty report, preparazione hand over, partecipazione al morning meeting, ispezioni giornaliere dell'hotel.

### **Responsabile Turno :Hotel Capo d'Orso-Palau-Sardegna**

Maggio-Ottobre 2012

Check in e check out individuali, assistenza clienti in tutti gli aspetti durante il loro soggiorno. Supporto ai membri più giovani dello staff. Sostituzione hostess ristorante durante il giorno di riposo.

**Responsabile Turno :Hotel Britannia-Manchester-Inghilterra**

Novembre 2010-Aprile2011

Check in e check out individuali e gruppi, fatturazione, sostituzione del capo ricevimento durante i periodi di assenza.

**Hostess/Guest Relation: Hotel Capo d'Orso-Palau-Sardegna**

Maggio-Ottobre 2010

Assistenza clienti, guida ai servizi dell'hotel-Promozione e vendita servizi hotel-Accoglienza in ristorante

**Receptionist :Hotel Britannia-Manchester-Inghilterra**

Gennaio-Aprile2010

Check in e check out individuali e gruppi

**Hostess/Guest Relation: Hotel Capo d'Orso-Palau-Sardegna**

Maggio-Ottobre 2009

Assistenza clienti, guida ai servizi dell'hotel-Promozione e vendita servizi hotel-Accoglienza in ristorante

**Tirocinio: Comune di Magonza-Germania-Reparto marketing e comunicazione**

Febbraio 2009

Traduzione sito web in italiano, traduzione della cartina della città in italiano

**Hostess/Guest Relation: Hotel Torreruja-Isola Rossa-Sardegna**

Giugno-Settembre 2008

Responsabile assistenza clienti

**Addetto Tour Operator: Romantica Blue Tours-Roma**

Novembre 2007-Aprile 2008

Realizzazione di pacchetti ad hoc per i clienti americani in visita in Italia e in Europa. Realizzazione preventivi, offerte, marketing, commerciale.

**Accompagnatore Gruppi: Euro Master Studio-Roma**

Luglio 2007

Accompagnatrice e responsabile di studenti minorenni in vacanza-studio all'estero

**Docente Temporaneo: Istituto L.Einaudi-Sora (FR)**

Gennaio-Maggio 2007

Lezioni teoriche e pratiche sull'organizzazione dei tour operator, la realizzazione di itinerari turistici, l'attività della guida turistica

**Accompagnatore Gruppi: Fontechiari Tours (FR)**

Gennaio-Aprile 2007

Prestazioni occasionali come accompagnatrice gruppi

**Accompagnatore Gruppi: Euro Master Studio-Roma**

Luglio 2006

Accompagnatrice e responsabile di studenti minorenni in vacanza-studio all'estero

**Guida Turistica: Esedra Escursioni Sardegna-Bosa-Sardegna**

Maggio-Aprile 2006

Guida turistica, programmazione di percorsi turistico-culturali.

**Tirocinio Guida Turistica: Esedra Escursioni Sardegna-Bosa-Sardegna**  
**Aprile –Giugno 2005**  
**Guida turistica, programmazione di percorsi turistico-culturali.**

**Informazioni aggiuntive**  
**Patente di guida B**

Esprimo il mio consenso al trattamento dei dati sopra riportati, ai sensi del D. Lgs. 51/2018  
Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi dell'art. 13 D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 e dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679.