

FORMATO EUROPEO
PER IL CURRICULUM
VITAE



RP

INFORMAZIONI PERSONALI

Nome RAGIONE MARIA
Indirizzo VIA SAN GIUSEPPE, N. 1 ; 73019 TREPUIZZI, LECCE, ITALIA
Telefono 340 3936891
Fax
E-mail mariragione2@gmail.com
Nazionalità Italiana
Data di nascita 27/01/1977

ESPERIENZA LAVORATIVA

- Date **27 Giugno 2016 a 31 Agosto 2016**
- Nome e indirizzo del datore di lavoro **GAL Valle della Cupa Nord Salento Srl (Trepuzzi)**
- Tipo di impiego **Incarico per prestazione occasionale**
- Principali mansioni e responsabilità **Svolgimento dell'attività di animazione ed esecuzione dei Living Lab e dei Focus Group che hanno permesso la elaborazione della Strategia di Sviluppo Locale (SSL) e del Piano di Sviluppo Locale (PSL) nell'ambito della Misura 19 del PSR 2014-2020 della Regione Puglia**
- Date **Gennaio 2013 a Dicembre 2015**
- Nome e indirizzo del datore di lavoro **GAL Valle della Cupa Nord Salento Srl (Trepuzzi)**
- Tipo di impiego **Animatore alla Cooperazione**
- Principali mansioni e responsabilità **Attività di informazione e sensibilizzazione delle azioni relative ai seguenti progetti di Cooperazione, previsti nel PSL:**
 - Leadermed

- Pugliesi nel Mondo
- TEINET - Transnational eno-gastronomic itineraries network
- Promuovere il Sistema Turistico Locale Sostenibile Pugliese

Rapporti con gli altri GAL Partner;

In coordinamento con il Responsabile Animazione:

Interazione con gli enti e le aziende del territorio al fine della animazione e diffusione del progetto Leader su scala locale, interterritoriale e transnazionale;

Interazione con le aziende estere con particolare riferimento all'organizzazione di azioni di promozione dei suddetti Progetti di Cooperazione ;

Redazione dei contenuti del materiale di comunicazione e di informazione strumentale alle attività di animazione;

Utilizzo strumenti informatici per l'elaborazione testi e gestione CMS Joomla per aggiornamento e animazione web;

Traduzione in lingua inglese del materiale di comunicazione prodotto al fine della promozione del territorio in ambito estero;

Predisposizione degli atti relativi all'attuazione delle azioni dei progetti di cooperazione;

Elaborazione e produzione di documenti tecnici ed operativi a supporto della definizione delle azioni progettuali e dei partenariati;

Collaborazione alla redazione di testi e materiali in occasioni eventi, workshop e incontri;

Organizzazione di seminari, workshop, convegni, incontri, attività promozionali nell'ambito delle attività previste nei progetti di cooperazione;

Collaborazione alle attività di monitoraggio, di rendicontazione e controllo a supporto degli organi del GAL per le azioni di cooperazione;

Ogni altro compito o attività attinenti all'attuazione delle attività dei progetti di cooperazione (Mis. 421).

| | | |
|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Date | <p>Novembre 2010 a Settembre 2014</p> |  |
| <ul style="list-style-type: none"> • Nome e indirizzo del datore di lavoro | <p><i>G Lab GastroLaboratorio (Campi Salentina)</i></p> | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Tipo di impiego | <p>Titolare</p> | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Principali mansioni e responsabilità | <p>Ideatore, creatore e gestore di un locale che ha rappresentato la nel suo genere un'esperienza unica nel panorama salentino e che ha riscontrato per quattro anni interesse, curiosità apprezzamenti e spunti su nuovi stili nella ristorazione. Il primo Gastro – Pub nel Salento, un laboratorio gastronomico, unico nel suo genere, con una miscelanza tra stile perfettamente inglese, cucina creativa e servizio di qualità che hanno permesso di conservare in qualsiasi circostanza tutti gli standard necessari a garantire un servizio di eccellenza.</p> | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Date | <p>Maggio 2011 a Ottobre 2011</p> | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Nome e indirizzo del datore di lavoro | <p><i>Hotel Club Azzurro, Porto Cesareo (Lecce)</i></p> | |

- Tipo di impiego **Responsabile Ricevimento**
- Principali mansioni e responsabilità
 - Programmare l'affluenza, stabilire convenzioni e tariffe, verificare prenotazioni, gestire overbooking;
 - Gestire il rapporto con fornitori di prodotti e servizi;
 - Gestire la cassa, i crediti, il rapporto con le banche;
 - Selezionare, formare e coordinare il personale, assegnare compiti e turni di lavoro;
 - Accogliere i clienti, assicurandone la soddisfazione;
 - Coprire il turno della reception;
 - Monitorare il servizio, mantenere gli standard di qualità;
 - Gestire imprevisti e reclami;
 - Analizzare contabilità e andamenti di presenze.
- Date **Maggio 2010 a Settembre 2010**
- Nome e indirizzo del datore di lavoro **Chiusurelle Resort, Porto Cesareo (Lecce)**
- Tipo di impiego **Capo Ricevimento**
- Principali mansioni e responsabilità
 - Programmare l'affluenza, stabilire convenzioni e tariffe, verificare prenotazioni, gestire overbooking;
 - Gestire il rapporto con fornitori di prodotti e servizi;
 - Gestire la cassa, i crediti, il rapporto con le banche;
 - Selezionare, formare e coordinare il personale, assegnare compiti e turni di lavoro;
 - Accogliere i clienti, assicurandone la soddisfazione;
 - Coprire il turno della reception;
 - Monitorare il servizio, mantenere gli standard di qualità;
 - Gestire imprevisti e reclami;
 - Analizzare contabilità e andamenti di presenze.
- Date **Settembre 2009 a Novembre 2009**
- Nome e indirizzo del datore di lavoro **Montcalm Hotel Nikko Group, Marble Arch (Londra)**
- Tipo di impiego **Duty Manager**
- Principali mansioni e responsabilità
 - Organizzare e gestire la Reception in assenza del Reception Manager;
 - Assicurarsi di mantenere la comunicazione all'interno del Team, che le procedure di credito siano rispettate, nonché le istruzioni di pagamento poco chiare siano riferite all'attenzione del Reception Manager;
 - Assicurarsi che gli Ospiti in arrivo siano stati registrati correttamente, secondo gli standard dell'Hotel;
 - Assicurarsi che le stanze siano vendute al miglior prezzo possibile in modo da raggiungere il massimo profitto e il maggior numero di camere occupate;
 - Assicurarsi che gli standard dell'Hotel siano rispettati con particolare riguardo ai VIP;
 - Coordinare il lavoro dei membri della Reception, assicurandosi che gli obiettivi preposti siano raggiunti e che i risultati siano registrati appositamente;
 - Lavorare in cooperazione con Room Service e Housekeeping riguardo



all'assegnazione delle camere, con particolare attenzione ai VIP e a richieste speciali e che ogni cambio di assegnazione camera sia correttamente comunicato ai dipartimenti di competenza.

| | |
|---|---|
| • Date | Marzo 2009 a Settembre 2009 |
| • Nome e indirizzo del datore di lavoro | Jumeirah Lowndes Hotel Knightsbridge (Londra) |
| • Tipo di impiego | Team Leader |
| • Date (da – a) | Giugno 2008 a Marzo 2009 |
| • Nome e indirizzo del datore di lavoro | Jumeirah Lowndes Hotel Knightsbridge (Londra) |
| • Tipo di impiego | Guest Service Agent |
| • Principali mansioni e responsabilità | <p>Registrazione degli ospiti in arrivo assicurandosi che tutti i relativi dati siano inseriti correttamente e che all'ospite venga assegnata una camera corrispondente alla tipologia e tariffa richieste;</p> <p>Assicurarsi di attenersi alle procedure di credito disposte dall'hotel, con particolare attenzione alle procedure stabilite per i walk-in;</p> <p>Effettuare prenotazioni assicurandosi di vendere camere alla migliore tariffa possibile in modo da massimizzare il revenue dell'hotel;</p> <p>Assicurarsi che gli ospiti vengano accompagnati in camera dopo il check in, mettendo in luce quelli che sono i servizi della camera e dell'hotel;</p> <p>Occuparsi e risolvere le lamentele e le richieste del cliente in modo da ottenere una customer satisfaction e una loyalty conforme agli standard dell'hotel;</p> <p>Amministrazione delle procedure di credito e responsabilità della cassa, assicurandosi che la chiusura cassa sia in bilancio con le operazioni effettuate e riportare qualsiasi errore;</p> <p>Effettuare addebiti, rimborsi e paid out, cambio valuta straniera e travel cheques, e pagamenti con carta di credito rispettando le procedure dell'hotel;</p> <p>Assicurarsi che l'ospite riceva un efficiente check out, evidenziando in precedenza eventuali anomalie nel conto, in modo che si rispettino appieno le aspettative del cliente e gli standard dell'hotel.</p> |
| • Date | Maggio 2007 a Giugno 2008 |
| • Nome e indirizzo del datore di lavoro | Hilton London Canary Wharf Hotel (Londra) |
| • Tipo di impiego | Receptionist |
| • Principali mansioni e responsabilità | <p>Stabilire un rapporto con il cliente in modo da ottenere una customer satisfaction e accrescere le possibilità di loyalty;</p> <p>Assicurarsi che gli ospiti ricevano un veloce ed efficiente check in e check out secondo le loro aspettative e gli standard dell'hotel;</p> <p>Assicurarsi di possedere un'accurata conoscenza di quelle che sono le procedure riguardo il cambio di valuta estera, pagamento con carte di credito,</p> |



buoni e denaro liquido;

Individuare le opportunità di vendita in modo da raggiungere i target prestabiliti, come ad esempio la vendita di camere di categoria superiore;

Rispondere a richieste e domande dei clienti, trovando a queste una soluzione nei termini appropriati;

Gestire i possibili reclaim e lamentele con la massima cortesia ed efficienza, riferendo a qualsiasi superiore se richiesto.

• Date **Giugno 2006 a Settembre '06**

• Nome e indirizzo del datore di lavoro ***Bencom Retail, United Colors of Benetton (Londra)***

• Tipo di impiego **Assistente alle vendite**

• Principali mansioni e responsabilità
Assicurarsi di fornire un eccellente livello di servizio a tutti i clienti, stabilendo e mantenendo un ottimale rapporto con il cliente.
Consultazione face to face.
Go extra mile to ensure that I exceed our client's expectation
Possedere una conoscenza completa di tutti gli articoli in vendita. Cooperare con managers e direttore.
Lavorare come team player, essendo flessibile in modo da assicurare che tutte le operazioni siano efficienti e proficue.
Pianificare e sviluppare strategie che permettano all'azienda di raggiungere i target di profitto prefissati.

• Date **Dicembre 20 01 ad Aprile 2006**

• Nome e indirizzo del datore di lavoro ***GSE Ground Support Equipment (Roma)***

• Tipo di impiego **Traduttrice**

• Principali mansioni e responsabilità
Traduzione, dall'inglese all'italiano e viceversa, di documenti tecnici riguardanti procedure di riparazione di motore di aereo, rispettando scadenze;
Trascrizione in formato word del materiale tradotto.



ISTRUZIONE E FORMAZIONE

• Date **Ottobre 2006 a Marzo 2007**

• Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione ***Ente di formazione professionale accreditato Bicometa s.r.l. Ancarano, Teramo***

• Qualifica consegita **Master in Marketing Turistico e Comunicazione Multimediale**

• Date **Dicembre 05**

• Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione **Università degli studi di Lecce**

- Qualifica conseguita

Laurea in Lingue e Letterature Straniere, conseguita con la votazione 110 e lode

**CAPACITÀ E COMPETENZE
PERSONALI**

PRIMA LINGUA

ITALIANO

ALTRE LINGUE

INGLESE

- Capacità di lettura
- Capacità di scrittura

ECCELLENTE

ECCELLENTE

- Capacità di espressione orale

ECCELLENTE

SPAGNOLO

- Capacità di lettura
- Capacità di scrittura

ECCELLENTE

ECCELLENTE

- Capacità di espressione orale

ECCELLENTE



Capacità e competenze

Considero me stessa una persona entusiasta, motivata, sicura di sé, dinamica ed energetica. Dimostro di avere in ogni contesto lavorativo un approccio professionale e disinvolto. In grado di comunicare con persone provenienti da background differenti e di ogni livello, utilizzo la mia personale iniziativa e dimostro un'eccellente inclinazione al lavoro di squadra.

Ho iniziato la mia carriera professionale lavorando in Hotel di alta categoria, formandomi principalmente in Inghilterra. Questo mi ha offerto la possibilità di perfezionare le mie abilità linguistiche, nonché le competenze specifiche nel campo della comunicazione con il pubblico. Ho continuato a fare tesoro della metodologia professionale acquisita all'estero, utilizzando, una volta rientrata in Italia, le competenze amministrative e di gestione delle risorse umane acquisite.

Continuando con il mio ruolo di Animatore alla Cooperazione nell'ambito del GAL Valle della Cupa, ho rafforzato le mie capacità di comunicazione interpersonale e organizzativa; la mia conoscenza del territorio, delle realtà culturali e socio-economiche dell'area della Valle della Cupa grazie sia alle attività di animazione e informazione nella programmazione 2007-2013 che alle attività di animazione e informazione e progettazione nella realizzazione della SSL (Strategia di Sviluppo Locale) e del PAL (Piano di Azione Locale) 2014-2020 del Gal, la quale, nello specifico, mi ha garantito la conoscenza della normativa comunitaria relativa al progetto Leader e alla Programmazione 2014-2020; la mia interazione con gli enti e le aziende del territorio nello svolgimento dell'attività di animazione e diffusione del progetto Leader; nonché la mia interazione con le aziende estere nello svolgimento delle attività relative alla Cooperazione.

Tutto questo, accompagnato da una fortissima inclinazione all'impegno e dedizione al lavoro, mi ha permesso di svolgere i due ruoli che mi hanno visto e tutt'ora mi vedono impegnata nel mondo del lavoro.

CAPACITÀ E COMPETENZE
TECNICHE

Fidelio, ONQ, Opera 5.0;
MS Office (Word, Excel, Power Point , Outlook),
Internet; conoscenza di base di Adobe Photoshop, Adobe Illustrator; CMS
Joomla per aggiornamento siti web;
Gestione di social network per attività di animazione.

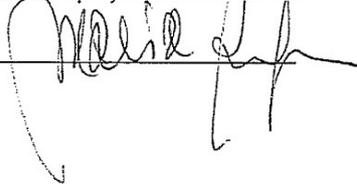
PATENTE O PATENTI Patente di tipo B

Ai sensi degli articoli 46 e 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000 n° 445, consapevole delle sanzioni penali previste dall'articolo 76 del D.P.R. 28.12.2000 n° 445, per le ipotesi di falsità in atti e dichiarazioni mendaci, assumendosene la piena responsabilità, la sottoscritta dichiara che le informazioni del presente Curriculum Vitae corrispondono a verità.

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi del D.lgs. 196 del 30 giugno 2003.

Data 02 Agosto 2017

Firma

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Melia', written over a horizontal line.