

## INFORMAZIONI PERSONALI


**Alessandra Mazzeo**

  Pontecagnano, 84098, Salerno.

 

 

**Sesso Femmina** | **Data di nascita 16/08/1990** | **Nazionalità Italiana**

**ESPERIENZA  
PROFESSIONALE**

Luglio 2022 – Ottobre 2022

**AGENZIA : MESAROLI SPA**

Via Olmo, Bellizzi, SA.

Giugno 2018 – Luglio 2022

**TRAFFIC PLANNER – AUTUORI GROUP LOGISTICS SRL**

Via Leonardo da Vinci, Centro Direzionale area 7 – 84098 Pontecagnano Faiano (SA)

Pianificazione dei viaggi degli autisti per trasporto merci; monitoraggio tratte nazionali/internazionali; monitoraggio spedizioni, customer service, gestione reclami.

Gestione viaggi nazionali, comunicazioni col cliente di carico a di scarico; inserimenti viaggi e Groupage; vendita viaggi ai vettori con invio di ordini di carico. Gestione documenti, pallets ed esitazioni viaggi.

Gestione prenotazioni degli imbarchi dei semi rimorchi con le compagnie marittime e problem solver.

Giugno 2018 – Attualmente

**HUMAN RESOURCE – AUTUORI GROUP LOGISTICS SRL**

Via Leonardo da Vinci, Centro Direzionale area 7 – 84098 Pontecagnano Faiano (SA)

Garantire una corretta gestione del personale in modo che risulti funzionale agli obiettivi strategici dell'azienda.

Intervenire in tutti i processi che afferiscono alla gestione del personale: dalla ricerca, selezione ed inserimento, dimissioni del personale, alla gestione vera e propria (formazione, valutazione, politiche retributive, amministrazione e relazioni sindacali). Pianificare interventi di valutazione, motivazione, formazione e sviluppo delle risorse umane.

Ottobre 2017 – Giugno 2018

**RECEPTIONIST – AUTUORI GROUP LOGISTICS SRL**

Via Leonardo da Vinci, Centro Direzionale area 7 – 84098 Pontecagnano Faiano (SA)

Gestione delle chiamate nazionali ed internazionali; gestione ed archivio dei documenti di viaggio, (DDT e CMR). Gestione posta elettronica, corrispondenza in arrivo ed archivio. Gestione appuntamenti, meeting ed accoglienza clienti.

**Sales Agent & Back Office Assistant – Hotel Carosello**

|                              |   |
|------------------------------|---|
| Maggio 2017 – Settembre 2017 | Via Vespucci, 19, 84090 Pontecagnano Faiano (SA)<br><br>Gestione attività commerciali: formulazione e vendita dei pacchetti alberghieri; attività di marketing e pubblicità. Affiancamento del personale nelle attività di Front & Back Office.   |
| Agosto 2016 –Febbraio 2017   | Sales Agent e Booking Agent – Nh Hotel Group<br>Centrale di prenotazioni Nh Hotels, via María Zayas, 28039, Madrid, Spagna.<br><br>Prenotare Hotel nazionali e internazionali, per clienti: finali, agenzie di viaggi e Imprese, principalmente per il mercato italiano, spagnolo ed inoltre per il mercato Internazionale in lingua inglese. Attività di vendita di servizi offerti dagli Hotel della catena.  |
| Aprile 2016 – agosto 2016    | Agente di prenotazioni in lingua italiana, inglese e spagnola.<br>Restel: Centrale di prenotazioni alberghiere, Via Xaudaró, 24, 28034, Madrid, Spagna.<br><br>Prenotare Hotel nazionali e internazionali per agenzie di viaggi, principalmente per il Mercato italiano, spagnolo ed inoltre per agenzie internazionali.  |
| Marzo 2016 – luglio 2016     | Assistant Restaurant Manager: Ristorante Italiano Noi Due,<br>Calle Vallehermoso, 59, 28015 Madrid, Spagna.<br><br>Attività bar e ristorante: accoglienza clienti, informarli circa il menù e le specialità italiane proposte dal ristorante, prendere comande, organizzazione e gestione delle prenotazioni del locale per la cucina e per il bar. Essere al servizio dei clienti ed aiutarli a soddisfare le loro esigenze, inoltre gestione cassa e pagamenti.   |
| Giugno 2015 – Febbraio 2016  | Front Office Assistant: Bowdon Mercure Hotel Altrincham,<br>Langham Road Bowdon, Cheshire, WA142HT, United Kingdom.<br><br>In primo luogo: Accoglienza degli ospiti in Hotel e supporto per tutta la durata del loro soggiorno in Hotel; effettuare prenotazioni per clienti finali ed imprese, effettuare check in e check out, pagamenti e fatturazioni (ricevuta fiscale o proforma); inoltre avere il controllo degli ospiti in Hotel dall'arrivo alla partenza.<br>Gestione dei portali alberghieri, delle tariffe pubbliche in convenzione e delle offerte ed infine chiusura vendite sui vari portali alberghieri. Controllo della disponibilità e degli arrivi, assegnazione delle camere e delle preferenze espresse da parte dei clienti. |
| Giugno 2015 – Agosto 2015    | F&B Assistant Restaurant manager, Bowdon Mercure Hotel Altrincham,<br>Langham Road Bowdon, Cheshire, WA142HT, United Kingdom.<br><br>Attività bar e ristorante: accoglienza clienti, informarli circa il menù e le specialità proposte dal ristorante, prendere comande, organizzazione e gestione delle prenotazioni del locale per la cucina e per il bar. Servire bevande e piatti ai clienti.   |
| Aprile 2015 – Giugno 2015    | Cameriera: Piccolino, Italian Restaurant London, Heddon Street 21, Myfair, London<br>W1B4BG, United Kingdom.<br><br>Attività bar e ristorante: accoglienza clienti, informarli circa il menù e le specialità proposte dal ristorante, prendere comande, organizzazione e gestione delle prenotazioni del locale per la cucina e per il bar. Servire bevande e piatti ai clienti.  |
| Gennaio 2011 – Ottobre 2011  | Front & Back Office: Hotel Carosello, Via Amerigo Vespucci 19, 84098, Salerno, Italia.<br><br>In primo luogo: Accoglienza degli ospiti in Hotel e supporto per tutta la durata del loro   |



soggiorno in Hotel; effettuare prenotazioni per clienti finali ed imprese, effettuare check in e check out, pagamenti e fatturazioni (ricevuta fiscale o proforma); inoltre avere il controllo degli ospiti in Hotel dall'arrivo alla partenza.

Gestione dei portali alberghieri, delle tariffe pubbliche in convenzione e delle offerte ed infine chiusura vendite sui vari portali alberghieri. Controllo della disponibilità e degli arrivi, assegnazione delle camere e delle preferenze espresse da parte dei clienti.

Dicembre 2009 – dicembre 2010

**Agente di viaggi:** Agenzia "Vivere & Viaggiare" Cisalpina Tours, Via 24 Maggio, Corsico, Milano, Italia.

Attività di attenzione al cliente: pianificare ed elaborare itinerari individuali, viaggi di gruppo e viaggi individuali; offrire e vendere dunque viaggi organizzati o dei vari tour operator, informare i clienti circa le possibili visite turistiche, le maggiori attrazioni di ciascuna meta, mezzi di trasporto, prenotazioni di transfer, temperature locali, moneta e documenti necessari previsti per le mete richieste. Offrire dunque l'hotel che più soddisfa le esigenze del cliente e consigliarlo circa gli eventi ed i festival presenti nei periodi richiesti.

## ISTRUZIONE E FORMAZIONE

9 Dicembre 2014

**Laurea Triennale in Scienze Politiche e Relazioni Internazionali**

Università degli studi di Salerno, Via Giovanni Paolo II, Fisciano (SA), Italia.

15 Novembre 2014

**Master Euro-Project 2014** Special school edition Brussels, Europa Cube Innovation Buisness School, Atrium Buisness Center 14 b Rue de la Scienze, Brussels.

Settembre 2013 – febbraio 2014

**Erasmus per Studio: Scienze Politiche e delle Relazioni Internazionali,** Università Complutense di Madrid, Campus di Somosaguas, Madrid, Spagna.

15 Luglio 2009

**Diploma Scuola media Superiore: Liceo Linguistico,** Robert Kennedy, Via Luigi Guercio, 182, 84100 Salerno, Italia.

### Altre attività:

Aprile 2021

**Corso di "Addetta Paghe e Contributi"** in data 08/04/2021 tenuto da Add Skills su Udemy.

Marzo 2021

**Corso "Administrative Human Resources (HR) for Beginners"** in data 23/03/2021 tenuto da Illumeo Learning, Catherine Mattice (Illumeo) su Udemy.

Aprile – giugno 2015

**Au Pair For United Kingdom,** Famiglia Mannella, 9 Woodside Grange Road, North Finchley, Londra, Regno Unito.

Gennaio – Marzo 2015

**Internship Marketing:** Banca di Credito Salernitano, Banca Popolare e cooperativa di Salerno, Italia. Tutor e Direttore Generale: Marco de Rosa.

Giugno – Novembre 2014

**Internship in amministrazione:** Università degli studi di Salerno, Via Giovanni Paolo II, Fisciano (SA), Italia. Tutor e Avvocato: Francesco Paolo Volpe.

Attività: archiviare documentazione in formato cartaceo o digitale mediante database e utilizzo del pacchetto Office; attività di Orientamento e tutorato all'infopoint dell'Università.

## COMPETENZE PERSONALI

## Lingua madre Italiana

## Altre lingue

|          | COMPRESIONE |         | PARLATO     |                  | PRODUZIONE SCRITTA |
|----------|-------------|---------|-------------|------------------|--------------------|
|          | Ascolto     | Lettura | Interazione | Produzione orale |                    |
| Spagnolo | C2          | C2      | C2          | C2               | C2                 |
| Inglese  | B2          | B2      | B2          | B2               | B2                 |
| Francese | B1          | B1      | B1          | B1               | B1                 |

Livelli: A1/A2: Utente base - B1/B2: Utente intermedio - C1/C2: Utente avanzato  
 Quadro Comune Europeo di Riferimento delle Lingue

**CERTIFY of "English Course" (Lower Intermediate level B1) March 2012**  
**Common European Framework of Reference for Languages (CEFR)**  
**English Language Academy 9 Tower Lane, Sliema SLM 1611, Malta.**  
**Tel. +356 2134626421317407 e-mail: [info@emalta.com](mailto:info@emalta.com) web: [www.elamalta.com](http://www.elamalta.com)**

## Competenze comunicative

Capacità di relazioni interpersonali, forte spirito di adattamento a situazioni di lavorative si stress e verso ambienti multietnici, acquisiti lavorando presso le centrali di prenotazioni con team multietnico, con la clientela internazionale e staff internazionale.

## Competenze organizzative e gestionali

Ottime capacità di gestione del lavoro autonomamente e di team; inoltre in assenza del Manager, sostituzione del Restaurant Manager, in attività di controllo del personale, della clientela, delle prenotazioni e della gestione cassa acquisite durante la mia esperienza di lavoro In Spagna. Crescita formativa e professionale in Inghilterra ed in Spagna.

## Competenze professionali

Forte ambizione nel raggiungimento degli obiettivi prefissati.

## Competenza digitale

| AUTOVALUTAZIONE                 |                 |                        |                 |                         |
|---------------------------------|-----------------|------------------------|-----------------|-------------------------|
| Elaborazione delle informazioni | Comunicazione   | Creazione di Contenuti | Sicurezza       | Risoluzione di problemi |
| Utente Avanzato                 | Utente Avanzato | Utente Avanzato        | Utente Avanzato | Utente Avanzato         |

Livelli: Utente base - Utente intermedio - Utente avanzato  
 Competenze digitali - Scheda per l'autovalutazione

Diploma ECDL (European Computer Driving Licence)

- buona padronanza dei seguenti programmi e portali gestionali: Office (Word, Excel, Access, Power Point , utilizzo di database, outlook, Account Management, e-mail. Fidelio, Opera, Simple Booking, Hotelius Husa, Eurostars, Hotusa.
- buona padronanza dei programmi informatici: UNIX, SAP, EGAIN, COSMO CALL., SPACE.

## Patente di guida B

ULTERIORI INFORMAZIONI

---

Dati personali

**Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali".**