

INFORMAZIONI PERSONALI



Isabella Caliolo

📍 Piazza Repubblica, 58, 09010 Vallermosa (CA)

☎ 349 4656045

✉ isabellacaliolo82@tiscali.it

📅 Data di nascita 25/11/1982

📄 Patente B

💬 Contatto Skype isabella.caliolo

PRINCIPALI ATTIVITÀ SVOLTE COME ADDETTA RICEVIMENTO HOTEL

Area servizi turistici (Front e Back Office)

- Accoglienza e informazione ai clienti (gruppi e ospiti individuali)
- Check-in e check-out
- Capacità di accogliere e rispondere alle esigenze dei clienti
- Gestione delle comunicazioni telefoniche e via mail con i potenziali clienti, i tour operator e le agenzie di viaggio (in diverse lingue)
- Elaborazione di preventivi
- Contabilità giornaliera, mensile e finale

Area servizi amministrativo – gestionali

- Gestione della cassa, chiusura giornaliera e settimanale di cassa, quadratura dei conti di cassa, smistamento dell'incasso secondo le indicazioni del direttore
- Emissione di fatture per agenzie di viaggio, controllo e registrazione della fattura emessa, e risoluzione degli eventuali problemi relativi alle fatture, in raccordo con l'agenzia interessata e l'ufficio contabilità dell'albergo
- Redazione dell'inventario
- Redazione di vari tipi di report economico – gestionali: sulla contabilità delle caparre e dei soggiorni dei clienti (compresa la raccolta e l'elaborazione delle informazioni necessarie dagli altri uffici interessati), per la comparazione delle offerte dei fornitori, sulle spese di trasporto e di rappresentanza del direttore
- Gestione della corrispondenza e redazione di lettere commerciali
- Segnalazione dei fabbisogni di approvvigionamento per il servizio ricevimento e trasmissione degli ordini di fornitura degli altri reparti

Area selezione del personale

Definizione delle modalità di reclutamento del personale, redazione e pubblicizzazione dell'annuncio di lavoro, screening dei curricula, definizione di una griglia di domande per il colloquio di selezione in collaborazione con il direttore, svolgimento di colloqui di selezione telefonici e in presenza, comunicazione al direttore degli esiti dei colloqui e consiglio sui candidati da assumere

Area gestione del personale

Coordinamento e supervisione tecnica e organizzativa del lavoro dello staff di ricevimento, indicazioni tecniche sulle attività da svolgere, formazione on the job dei nuovi assunti, assegnazione degli incarichi, programmazione dei turni, controllo dell'adeguatezza delle prestazioni dello staff, risoluzione di eventuali problemi di prestazione e di relazione riguardanti lo staff, compilazione dei documenti relativi all'instaurazione, modifica e cessazione dei rapporti di lavoro, registrazione delle presenze del personale, registrazione e comunicazione al consulente del lavoro delle informazioni necessarie per l'elaborazione delle buste paga

ESPERIENZA PROFESSIONALE NEL SETTORE ALBERGHIERO

- 2007 - 2015 **Capo ricevimento – Responsabile Risorse Umane** (dicembre 2009 – settembre 2012)
Addetta al Ricevimento (maggio 2007 – settembre 2009) (giugno 2013 – settembre 2013) (dicembre 2013 – marzo 2014) (maggio 2014 – settembre 2014)(maggio 2015 – Settembre 2015)
Diversi Hotel 4*S della catena Azzurro Club Vacanze e Hotel 4* della catena Uappala Hotels
- Maggio 2015 - Settembre 2015: Hotel Club Corte Bianca Uappala Hotels – Cardedu (OG)
 - Maggio 2014 – Settembre 2014: Hotel Club Corte Bianca Uappala Hotels – Cardedu (OG)
 - Dicembre 2013 - Marzo 2014: Hotel Orso Grigio Uappala Hotels - Pescul (BL)
 - Giugno 2013 - Settembre 2013: Hotel Club Corte Bianca Uappala Hotels – Cardedu (OG)
 - Aprile – Settembre 2012: Hotel Tokio - Lido di Savio (RA)
 - Dicembre 2011 - Marzo 2012: Hotel Dolomiti - Polsa di Brentonico (TN)
 - Aprile – Settembre 2011: Hotel Tokio - Lido di Savio (RA)
 - Dicembre 2010 - Marzo 2011: Hotel Dolomiti - Polsa di Brentonico (TN)
 - Maggio – settembre 2010: Hotel Tokio - Lido di Savio (RA)
 - Dicembre 2009 - Marzo 2010: Hotel Dolomiti - Polsa di Brentonico (TN)
 - Aprile – Settembre 2009: Hotel Tokio - Lido di Savio (RA)
 - Dicembre 2008 - Marzo 2009: Hotel Dolomiti - Polsa di Brentonico (TN)
 - Aprile – Settembre 2008: Hotel Tokio - Lido di Savio (RA)
 - Maggio – Settembre 2007: Hotel Tokio - Lido di Savio (RA)

- Luglio – Agosto 2005 **Tirocinante Assistente di direzione alberghiera**
Sant'Elmo Beach Hotel (4*S), Villasimius (CA)
Principali attività: raccolta e registrazione di informazioni per le procedure di qualità ISO, osservazione del funzionamento di tutti i reparti, analisi del rispetto delle procedure dei vari reparti, trascrizione e analisi dei questionari di soddisfazione di clienti e dipendenti, collaborazione alla redazione del giornale online dell'hotel, partecipazione ad attività di animazione ludica, attività di segreteria amministrativa

ALTRE ESPERIENZE PROFESSIONALI

- Gennaio 2016 – in corso **Segretaria Sportiva**
Centro Sportivo Italiano Comitato Cagliari (Ente di Promozione Sportiva)
Principali attività: assistenza e supporto alle società affiliate all'ente, attività di segreteria generale, supporto nell'organizzazione di eventi sportivi, collaborazione a Bandi Comunali e Regionali
- Gennaio – Maggio 2016 **Assistente ludico-sportiva**
Gioco e Studio, Pirri (doposcuola ricreativo)
Principali attività: assistenza e supporto nei compiti di bambini tra i 4 e i 17 anni, attività ludiche e sportive
- Luglio 2016 **Assistente ludico-sportiva**
Spiaggia Day col Comune di Vallmosa
Principali attività: assistenza e supporto di bambini tra i 4 e i 14 anni, attività ludiche e sportive
- 2006 - 2008 **Barista**
Dicembre 2007 - Marzo 2008: VALLEVERDE S.a.s di Renzi & C., Località Polsa di Brentonico (TN)
Maggio - Settembre 2006: REX S.r.l., Lido di Savio (RA)
Principali attività: Preparazione di caffetteria, spremute, cioccolate, semplici aperitivi, semplici cocktail, colazioni, stuzzichini e snack, bevande tipiche (vin brulé, pastisse, tomate, monaco...); ideazione e realizzazione dell'allestimento del banco di vendita; servizio al banco e ai tavoli (anche in occasione di degustazioni); servizio vini al banco e per degustazioni, e ricerca e illustrazione ai clienti di informazioni sui vini serviti; mise en place e sparcchiamento dei tavoli; allestimento del tavolo da buffet per aperitivi e degustazioni; rilevazione dei fabbisogni di approvvigionamento; gestione degli ordini ai fornitori; redazione dell'inventario; pulizia dei macchinari e dei frigoriferi; controllo del corretto funzionamento dei frigoriferi e delle scadenze dei prodotti; smaltimento dei prodotti scaduti; gestione della cassa e chiusura di cassa; riordino e pulizia del locale; indicazioni al titolare sulle richieste dei clienti e sui prodotti più richiesti e graditi
- Ottobre 2006 – Aprile 2007 **Aiuto commessa e magazziniera**
DONNE di Soro & C., Cagliari (vendita al dettaglio di abbigliamento, scarpe, borse)
Principali attività: assistenza nella vendita, disposizione e reperimento degli articoli in magazzino, controllo qualitativo e quantitativo della merce in arrivo e segnalazione delle non conformità, movimentazione di merci tra diversi magazzini e verso l'outlet aziendale, assistenza nei traslochi del negozio, collaborazione alla redazione dell'inventario

TITOLI DI STUDIO

- 2017 **Corso di Specializzazione nelle attività di Sostegno (in corso)**
Università di Cagliari, Facoltà di Studi Umanistici
- 2005 **Laurea di 1° livello in Scienze e Tecniche Psicologiche applicate allo Sport, al Turismo e al Tempo Libero**
Università di Cagliari, Facoltà di Psicologia
- 2001 **Diploma di liceo Socio-psico-pedagogico**
Liceo e Istituto Magistrale "E. d'Arborea", Cagliari

ALTRI CORSI

- 2017: **Corso di Europrogettazione**, organizzato da Ipsia Sardegna
- 2016: **Principi di Coaching** con attestato, organizzato dall'Istituto di Formazione The Mind of The Child
- 2016: **Corso BLS-D** e ottenimento **Brevetto Operatore BLS-D**, realizzato con l'Associazione Accademia del Soccorso e IRC
- 2016: Vari Corsi tenuti dal CSV Sardegna Solidale nell'ambito del volontariato (documentabili)
- 2014: **Corso BLS-D** e ottenimento **Brevetto Operatore BLS-D**, realizzato con l'Associazione Su.e.Sa e Salvamento Academy
- 2013: **Corso di Inglese** presso l'International English di Cagliari, con conseguimento della certificazione di livello A1
- 2007: **Corso "Panificazione tradizionale della Sardegna"**, realizzato dal Comune di Valdermosa (CA)
- 2004: **Corso base di Informatica**, realizzato dall'Università di Cagliari

COMPETENZE PERSONALI

Altre lingue	COMPRESIONE		PARLATO		PRODUZIONE SCRITTA
	Ascolto	Lettura	Interazione	Produzione orale	
Francese	C1 - Avanzato	C1 - Avanzato	C1 - Avanzato	C1 - Avanzato	C1 - Avanzato
Inglese	B1 - Intermedio	B1 - Intermedio	B1 - Intermedio	B1 - Intermedio	B1 - Intermedio

Competenze comunicative	Capacità di comunicare in modo chiaro, preciso, convincente e adeguato alle caratteristiche dell'interlocutore Capacità di ascolto attivo e di empatia Capacità di analisi dei bisogni del cliente (compresi quelli impliciti) Capacità di mediazione e risoluzione dei conflitti Capacità di gestire situazioni critiche nel rapporto con i clienti (clienti esigenti, insoddisfatti...)
Competenze informatiche	Ottima conoscenza dei software Word ed Excel Buona conoscenza del software Powerpoint Ottima conoscenza dei software di gestione alberghiera Hotel 2000 Evolution, HQ Soft ed Ericsoft Buona conoscenza dei software di fotoritocco Photoscape, Pixlr-o-matic e del software di elaborazione video Movie Maker Buona conoscenza del programma gestionale Tacsi Ottima capacità di ricerca di informazioni a carattere tecnico – professionale su Internet
Hobby e interessi	Collaboro con l'Associazione Osidea Onlus Sono una donatrice dell'Avis e collaboro come volontaria con l'Ail e altre associazioni di Volontariato Frequento corsi di formazione nell'ambito del volontariato. Ho la passione del folklore locale sardo, e ho una buona conoscenza delle manifestazioni tipiche e delle tradizioni culturali e gastronomiche locali

Referenze su richiesta.

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

DATA

FIRMA

21/11/2017

ISABELLA CALIOLO