

**FORMATO EUROPEO
PER IL CURRICULUM
VITAE**



INFORMAZIONI PERSONALI

Nome **Mastrantonio Manuela**
Indirizzo **Via del frantoio romano 269 - 00044, Frascati (RM)**
Telefono **3282654282**
Fax
E-mail **manumastra@libero.it**

Nazionalità **italiana**
Data di nascita **10/12/1979**

ESPERIENZA LAVORATIVA

- Date (da – a) **Aprile 2010 - Presente**
- Nome e indirizzo del datore di lavoro **Receptionist Majestic Rome Hotel, Roma, Italia**
- Tipo di azienda o settore
- Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità
 - Responsabile dell'accoglienza e del programma di registrazione e gestione presso un Hotel 5 stelle lus di 98 camere, citato tra i migliori 15 di Roma.
 - Trattamento giornaliero di oltre 100 ospiti/clienti serviti ad un elevato standard di assistenza cliente in ogni momento.
 - Risoluzione lamentele e gestione delle richieste VIP con calma, gentilezza ed in maniera professionale.
 - Fornitura dei servizi di concierge, in presenza, al telefono e tramite emails
 - Gestione di check-in/check-out, assegnazione delle camere, acquisizione nuove prenotazioni e controllo delle pratiche esistenti.
 - Lavoro in Smart Working per il Presidio Operativo (di 3 persone) creato per la gestione del lavoro durante emergenza Covid, lock down e conseguente periodo di limitata operatività della struttura

- Date (da – a) **Settembre 2008 - Marzo 2010**
- Nome e indirizzo del datore di lavoro **Supervisor Receptionist H10 Roma Città Hotel, Roma, Italia**
- Tipo di azienda o settore
- Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità
 - Responsabile del controllo del lavoro del reparto di Front Office per una struttura 4 stelle, con 181 camere di una catena spagnola con 37 hotels aperti nel mondo
 - Responsabile della formazione di 7 nuovi segretari di ricevimento sia per l'utilizzo del gestionale in uso e per lo sviluppo di abilità interpersonali.
 - Gestione di check-in/check-out, assegnazione delle camere, acquisizione nuove prenotazioni e controllo delle pratiche esistenti
 - Esecuzione dei rapporti di chiusura giornata "night audit" e redazione dei rapporti contabili

Agosto 2006 - Agosto 2008
Receptionist The Landmark London Hotel, London, UK

- Servizio di accoglienza e registrazione in hotel di lusso 5 stelle con 299 camere, struttura votata tre volte Migliore Hotel di Londra
- Trattamento giornaliero di oltre 350 ospiti/clienti serviti ad un elevato standard di assistenza cliente in ogni momento e ad alti livelli di pressione
- Assistenza al Guest Relations Manager alla gestione dei VIPs e assistenza al Duty Manager nella risoluzione delle lamentele
- Formazione dei nuovi segretari di ricevimento all'uso del gestionale
- Esecuzione dei rapporti di chiusura giornata "night audit" e redazione dei rapporti contabili

Febbraio 2006 - Luglio 2006
Receptionist Thistle Westminster Hotel, London, UK

- Servizio di accoglienza e registrazione in hotel 4 stelle con 139 camere
- Check-in/Checkout, assegnazione camere
- Partecipazione a numerosi corsi sulla gestione dello stress, costruzione rapporti, risoluzione lamentele

Febbraio 2001 - Agosto 2005
Receptionist Fast Hotel Roma Sud, Roma, Italia

- Stesse mansioni sopra descritte

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

- Date (da – a)
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione
 - Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio
- Qualifica conseguita
 - Livello nella classificazione nazionale (se pertinente)

Gennaio 2006 - Febbraio 2007

English Course: Trinity Certificate ESOL Entry 3 and Level 1
Westminster Kingsway College, London, UK

Ottobre 1998 - Luglio 2005

Corso di Laurea in lingua e letteratura italiana
Università di Roma "Tor Vergata", Votazione finale 110/110

Settembre 1993 - Giugno 1998

Corso di Diploma di Ragioneria
Istituto Tecnico Commerciale Michelangelo Buonarroti, Frascati (RM)

-CORSI BREVI-

Marzo 2013 - Corso 20 ore di lingua Russa

Maggio 2010 - Complaint Handling Process and System

Febbraio 2006 fino a Luglio 2006 - Front Office Academy Thistle Hotels and Guoman Hotels

Luglio 2006 - Disability Awareness Training and Visual Awareness by Action for the Blind

Ottobre 2005 fino a Dicembre 2005 Corso di lingua inglese presso "The Callan School"

Marzo 2004 - Corso di primo soccorso e Igiene alimentare

CAPACITÀ E COMPETENZE

PERSONALI

Acquisite nel corso della vita e della carriera ma non necessariamente riconosciute da certificati e diplomi ufficiali.

PRIMA LINGUA

Eccellenti capacità di servizio al cliente: trattare con VIP, celebrità e clienti di fascia alta per oltre 19 anni nei principali hotel a cinque stelle in Europa. Consolidate capacità di fornire un'eccellente assistenza clienti in ogni momento.

Italiano

ALTRE LINGUE

Inglese

Inglese

Eccellente

Eccellente

Eccellente

- Capacità di lettura
- Capacità di scrittura
- Capacità di espressione orale

CAPACITÀ E COMPETENZE

RELAZIONALI

Vivere e lavorare con altre persone, in ambiente multiculturale, occupando posti in cui la comunicazione è importante e in situazioni in cui è essenziale lavorare in squadra (ad es. cultura e sport), ecc.

Spiccate capacità di comunicazione: interagire con individui in diverse lingue e provenienti da ambienti internazionali ha sviluppato la mia consapevolezza culturale che mi permette di comunicare in modo efficace e sensibile con una vasta gamma di clienti e colleghi.

CAPACITÀ E COMPETENZE

ORGANIZZATIVE

Ad es. coordinamento e amministrazione di persone, progetti, bilanci; sul posto di lavoro, in attività di volontariato (ad es. cultura e sport), a casa, ecc.

Abile team worker : sono abituata a lavorare in gruppo. Utilizzando le mie capacità interpersonali, costruisco sempre solide relazioni con i membri del mio team; questo crea coesione e migliora le prestazioni, consentendoci di completare le attività in modo

CAPACITÀ E COMPETENZE

TECNICHE

Con computer, attrezzature specifiche, macchinari, ecc.

Competente all'uso di Microsoft Office, Word ed Excel, nonché Lotus per Windows. Ho una vasta conoscenza della suite Fidelio; compresi Fidelio Express, Fidelio 6.20, Fidelio 9 e OPERA, nonché Hotel ++ e Scigno. Ho anche una conoscenza pratica delle basi di MS DOS.

PATENTE O PATENTI

Patente B, A, A2