



## INFORMAZIONI PERSONALI

**Irene Mannini**

✉ irenemannini92@gmail.com



## ESPERIENZA PROFESSIONALE

**Da Marzo 2017 ad Aprile 2020**

### **Impiegata addetta all'informazione e assistenza clienti**

IdeaDigitale di Simone Garfagnini – Via Aurelia Sud, 17 – 55045 Pietrasanta (LU)

- Problem solving;
- Gestione dei ticket di richiesta di supporto;
- Gestione dell'agenda e della giornata lavorativa;
- Gestione delle e-mail e del telefono
- Assistenza clienti su programmi gestionali d'albergo, ristoranti, negozi;

**Da luglio a settembre 2013**

### **Addetta al ricevimento**

**Giugno – Settembre 2010**

“Park Hotel” (\*\*\*) Via delle Pinete, 2 Cinquale (MS)

- Check-in e check-out, utilizzo gestionale per prenotazioni alberghiere, utilizzo piattaforme on-line di prenotazione (booking, venere, expedia), redazione menù giornaliero, servizio caffetteria

**Ottobre 2011**

### **Stage in qualità di Banconista**

“Tiarè viaggi” Via Giovanni Pascoli, 44 Massa (MS)

- Accoglienza al pubblico e supporto/osservazione delle procedure di prenotazioni incoming e outgoing

**Ottobre 2008**

### **Stage in qualità di Addetta al ricevimento**

“Hotel Cavalieri del Mare” Via Verdi, 23 Ronchi (MS)

- Check-in e check-out, utilizzo gestionale per prenotazioni alberghiere, utilizzo piattaforme on-line di prenotazione (booking, venere, expedia), redazione menù giornaliero, servizio caffetteria

## FORMAZIONE

Da novembre 2020 a  
febbraio 2021

### Corso di formazione “Normative, procedure ed adempimenti per l'emissione delle BUSTE PAGA”

(100 ore)

Caricamento dati dipendenti, aziende, prima nota, sviluppo degli  
adempimenti necessari all'emissione dei cedolini attraverso l'utilizzo del  
programma TEAM SYSTEM.

## ISTRUZIONE

Dal 2006 al 2011

### Diploma di Tecnico dei Servizi Turistici (90/100)

IPSSCT Aldo Salvetti Via XXVII Aprile, Massa (MS)

## COMPETENZE PERSONALI

Lingua madre

Altre lingue:

Inglese

ITALIANO				
COMPRESIONE		PARLATO		PRODUZIONE SCRITTA
Ascolto	Lettura	Interazione	Produzione orale	
B2	B1	B1		B1

## Competenze comunicative

- Ottime capacità e competenze organizzative e comunicative, acquisite durante la mia esperienza lavorativa. La gestione di molti clienti nel supporto all'assistenza telefonica e/o tramite mail, alle loro varie problematiche mi ha consentito di maturare un'ottima capacità di problem solving nella gestione in autonomia di attività molteplici. I frequenti contatti telefonici con i clienti, inoltre, mi hanno consentito di migliorare il mio approccio orientandolo fortemente all'empatia con essi e all'ascolto delle varie problematiche, e di rendere più mirati i miei sforzi volti ad ottenere la migliore soluzione.
- Ottime capacità di saper lavorare in gruppo e gestire lo stress acquisite nel campo lavorativo;

## Competenze informatiche

- Buona padronanza degli strumenti Microsoft Office (Word, Excel, Power Point,)
- Ottima conoscenza di navigazione internet
- Ottima conoscenza dei social network
- Ottima conoscenza dei sistemi operativi Windows
- Buona padronanza del programma gestionale per alberghi, “Welcome”
- Conoscenza base dei programmi gestionali di ristoranti e negozi, “Menù” e “Retail”
- Conoscenza base del programma Team System (caricamento dati dipendenti, aziende, adempimenti mensili, prima nota)

Patente di guida

B – Automunita

Autorizzo l'inserimento e la gestione dei miei dati personali, ai sensi del Regolamento UE n. 679/2016 “Regolamento Generale sulla protezione dei dati”

Data:

Firma: