

Ilaria Vella

● PRESENTAZIONE

Neolaureata con votazione 110 cum laude nel corso di laurea magistrale in Marketing e Comunicazione con diverse esperienze lavorative anche estere grazie alle quali ho acquisito un forte orientamento al cliente e attenzione al dettaglio, spirito di adattamento e di squadra, capacità organizzative, analitiche e di problem-solving. Appassionata di marketing e desiderosa di mettersi in gioco acquisendo nuove competenze nell'ambito.

● ESPERIENZA LAVORATIVA

05/2018 – 09/2021 Cattolica, Italia

CAPO RICEVIMENTO (2021) E RECEPTIONIST (2018 - 2019 - 2020) HOTEL CARAVELLE 4* - STESAN SRL UNIP.

- Leadership nell'ottimizzazione dei servizi e nello sviluppo di un team orientato al cliente;
- gestione CRM e cura della customer experience online e offline;
- allestimento del punto di contatto;
- coordinamento dei diversi dipartimenti per migliorare la qualità del servizio;
- creazione di offerte personalizzate e promozioni;
- gestione dei canali di comunicazione e dei diversi stakeholders;
- monitoraggio e miglioramento della customer satisfaction;
- gestione delle vendite online/offline e benchmarking competitivo per la fissazione dei prezzi.

12/2019 – 02/2020 San Marino, San Marino

AGENTE BOOKING JR (OUTGOING EUROPA: SPAGNA E PORTOGALLO) – GRUPPI STUDENTI SAN MARINO VIAGGI E VACANZE S.P.A

- Scouting di nuovi partner commerciali, creazione di pacchetti turistici ad hoc e invio tramite il software Kuo Vadis;
- calcolo del mark-up e del costo totale del pacchetto turistico;
- richieste di allotment e monitoraggio della proposta commerciale;
- gestione della soluzione confermata al cliente attraverso la definizione delle condizioni di pagamento e stabilendo partnership con fornitori dei servizi;
- svolgimento di attività di follow-up.

02/2017 – 02/2018 Milano, Italia

PROPERTY & QUALITY MANAGER DI APPARTAMENTI TURISTICI DI LUSSO IN SPAGNA, ITALIA, UCRAINA E LITUANIA – DA REMOTO MANAGEMENT 39 SRLS

- Formazione e coordinamento del personale del servizio al cliente;
- gestione delle piattaforme di vendita online (Booking.com e Airbnb), con pubblicazione di nuove offerte in lingua italiana, inglese e spagnola, inclusa la selezione di contenuti visuali;
- gestione completa della relazione con il cliente e cura dell'esperienza dal processo di pre-acquisto a quello di post-acquisto, sia online che offline;
- analisi periodica del tasso di insoddisfazione e implementazione di azioni correttive volte a migliorare gli standard qualitativi del servizio offerto;
- coordinamento e definizione delle attività del personale di pulizia, manutenzione e dei local manager.

10/2016 – 02/2017 San Miguel de Abona, Spagna

VENDITRICE NEL NEGOZIO AL DETTAGLIO, IN EVENTI DI PROMOZIONE TURISTICA E MERCATI DULCERÍA EL PORTILLO

- Allestimento dello spazio di vendita e degli stand in eventi di promozione turistica e mercati, oltre all'acquisizione e fidelizzazione dei clienti.

05/2016 – 07/2016 Barcelona, Spagna

ACCOUNT MANAGER ASSISTANT – MERCATO ITALIANO SMARTHOLIDAY WEEKENDESK ESPAÑA SL

- Gestione del portafoglio clienti del mercato italiano, controllo giornaliero della disponibilità di stock con l'obiettivo di aumentarlo, negoziazione di nuove tariffe e attività di follow-up;
- analisi delle strategie di prezzo e del posizionamento dei competitor nei seguenti mercati: Italia, Spagna, Francia e Benelux;
- miglioramento dell'offerta esistente nel caso di scarsa redditività;
- pubblicazione online di nuove offerte esperienziali attraverso software di back-end Weekendesk, selezionando keywords e contenuti visuali;
- gestione della relazione con i partner commerciali nel mercato italiano;
- utilizzo del software Salesforce CRM e gestione dell'extranet Weekendesk dei partner italiani.

06/2014 – 08/2014 Cattolica, Italia

RECEPTIONIST (TIROCINIO UNIVERSITARIO) VICTORIA PALACE HOTEL 4*

- Cura del punto di contatto e dei contenuti informativi;
- svolgimento di attività di accoglienza degli ospiti attraverso la trasmissione di materiale informativo e la presentazione dei diversi servizi offerti.

● **ISTRUZIONE E FORMAZIONE**

10/2020 – 10/2023

LAUREA MAGISTRALE IN MARKETING E COMUNICAZIONE PER LE AZIENDE (LM-77) Università degli studi di Urbino Carlo Bo - Scuola di Economia (DESP)

- Studi economici: Pianificazione e gestione delle vendite, Strategia e management d'impresa, Gestione dei mercati B2B, Marketing internazionale corso progredito, Marketing B2C corso progredito, Gestione della Qualità Totale, Economia Politica, Economia della Globalizzazione, Matematica e Statistica di base.
- Competenze acquisite:

Voto finale 110 cum laude |

Tesi "L'Internal Employer Branding. Il ruolo del marketing e della comunicazione nel processo di costruzione della reputazione aziendale interna."

10/2011 – 02/2016

LAUREA TRIENNALE IN LINGUE AZIENDALI - LIN-AZ (L-11) Università degli Studi di Urbino Carlo Bo - Scuola di Lingue e Letterature Straniere (DISCU)

Conseguimento del livello C1 nelle lingue spagnola e inglese.

Studi economici: Marketing B2C, Marketing Internazionale, Gestione d'Impresa, Economia Aziendale, Comunicazione d'impresa.

Tesi "Italiani a Tenerife: shock culturale e acculturazione."

09/2006 – 07/2011 Rimini, Italia

LICEO SCIENTIFICO - CORSO PNI (PIANO NAZIONALE INFORMATICO) Liceo Scientifico A. Einstein

- Apprendimento delle basi di programmazione (uso di Turbo Pascal e Dev C++) e studio approfondito di matematica e fisica.

COMPETENZE LINGUISTICHE

Lingua madre: **ITALIANO**

Altre lingue:

	COMPRESIONE		ESPRESSIONE ORALE		SCRITTURA
	Ascolto	Lettura	Produzione orale	Interazione orale	
SPAGNOLO	C1	C1	C1	C1	B2
INGLESE	B2	B2	B2	B2	B2

Livelli: A1 e A2: Livello elementare B1 e B2: Livello intermedio C1 e C2: Livello avanzato

COMPETENZE DIGITALI

MicrosoftOffice (Word, Excel, PPoint, Outlook) | Property Management Systems | Canali di Vendita e piattaforme di Vendita | Gestione Contenuti Web | Strumenti di comunicazione digitali | Gestione delle recensioni | CRM gestionale interno aziendale | Channel Manager e principali portali di prenotazione | Extranet OTA | E-mail e PEC | Software Gestionali | Backend

ULTERIORI INFORMAZIONI

COMPETENZE COMUNICATIVE E INTERPERSONALI

Competenze Acquisite Risoluzione dei problemi, orientamento al cliente, competenze organizzative, ascolto attivo, negoziazione e persuasione, flessibilità ed adattabilità, empatia, coaching e mentoring, teamwork, gestione dello stress, adattabilità comunicativa.

ESPERIENZE ESTERE

10/2012 - 03/2018

Soggiorno in Spagna

Dal 2012 al 2018 ho vissuto in diverse zone della Spagna: Gran Canaria, Tenerife, Barcellona e Valencia. Questa esperienza ha notevolmente arricchito la mia autonomia e capacità di adattamento, consolidando una forte propensione al problem-solving. Nel corso di questi anni, ho affinato le mie competenze linguistiche e culturali spagnole, sviluppando una profonda comprensione delle dinamiche interculturali sul campo.

15/06/2010 - 01/07/2010

Corsi di lingua inglese all'estero organizzati da Inpdap - Malta EC Classic (Malta)

15/07/2009 - 01/08/2009

Corsi di lingua inglese all'estero organizzati da Inpdap - DCU Language Services (Dublino, Irlanda)

15/06/2008 - 30/06/2008

Corsi di lingua inglese all'estero organizzati da Inpdap - De Montfort University (Leicester, Regno Unito)

CERTIFICAZIONI

08/2022

Digital Marketing Fundations - LinkedIn Learning

05/2020

Fundamentals of Digital Marketing - Google Digital Garage

04/2020

SEO - Progetto TRIO

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali presenti nel CV ai sensi dell'art. 13 d. lgs. 30 giugno 2003 n. 196 - "Codice in materia di protezione dei dati personali" e dell'art. 13 GDPR 679/16 - "Regolamento europeo sulla protezione dei dati personali".