

**FORMATO EUROPEO  
PER IL CURRICOLO  
UMVITAE**



**INFORMAZIONI PERSONALI**

Nome  
Indirizzo  
Telefono  
E-mail

**SCARSELLI SERENA**

**LOCALITÀ BUON RIPOSO 14/A, 52100, AREZZO, AR**

**3314851745**

**serenascarselli@virgilio.it**

Nazionalità  
Data di nascita

Italiana

13/05/1996

**ESPERIENZA LAVORATIVA**

- Date (da – a)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
- Tipo di azienda o settore
- Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità

Dal 14 aprile 2017 al 14 ottobre 2017

**Hotel Logge dei Mercanti**

Corso Sangallo 40/42, Monte San Savino, AR

Struttura Alberghiera

**Receptionist ed addetta alle colazioni**

Per quanto riguarda le mansioni da receptionist, mi sono occupata di tutto ciò che riguarda la prenotazione di un soggiorno. Registravo prenotazioni sia su un documento Excel che sul gestionale dell'hotel, prese attraverso il telefono, per e-mail, attraverso portali come Booking o Smartbox, o anche dal passaggio diretto del cliente in struttura. Ho controllato che le camere fossero pronte per essere vendute, e ho provveduto a fornire i frigobar, qualora ce ne fosse stato bisogno.

Ho fornito tutte le informazioni necessarie al cliente, per conoscere l'hotel, i luoghi da visitare e i ristoranti in cui poter pranzare o cenare. Ho sempre fatto in modo di controllare meticolosamente ogni dettaglio, in modo da non avere problemi durante il soggiorno del cliente, e al tempo stesso, di non disturbare il soggiorno del cliente. Mi sono occupata anche di piccole azioni della contabilità; registrando ricevute, fatture e pagamenti, controllando sempre la cassa. Ho, ovviamente accolto i clienti al loro arrivo, e effettuato a fine soggiorno il check out. Inoltre, ho sempre cercato di accontentare ogni richiesta di ogni singolo cliente.

Infine, ho tenuto attive le lingue parlate, soprattutto l'inglese, grazie all'arrivo di ospiti stranieri.

Mentre, per quanto riguarda le mansioni da addetta alle colazioni; preparavo la mattina il buffet, accoglievo il sala colazione i clienti, e preparavo loro bevande calde, nel caso in cui le volessero. A fine servizio, rimettevo tutto al suo posto, pulendo la sala. Per poter esercitare queste mansioni, ho dovuto ottenere il certificato HACCP.

- Date (da – a)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
- Tipo di azienda o settore
- Tipo di impiego

Dal 20 giugno 2016 al 30 ottobre 2016

**A Point Arezzo Park Hotel**  
Località Battifolle 36T, Arezzo, AR

Struttura Alberghiera

### Receptionist

Oltre all'attività di base della receptionist, quella di accogliere i clienti in arrivo, ho svolto anche tante altre mansioni. Mi sono occupata di gestire le prenotazioni, utilizzando vari metodi (dal passaggio diretto del cliente in struttura, alla posta elettronica, e ad altri portali del web), rispondere alle telefonate, fornendo al cliente quante più possibili informazioni, cercando di attirarlo a soggiornare presso l'hotel; mi sono preoccupata dell'intero soggiorno dei clienti, risolvendo problemi, nel caso in cui si fossero presentati. Ho organizzato il lavoro dei miei colleghi, ad esempio per la preparazione di un meeting. Inoltre, mi sono occupata anche della parte amministrativa, tenendo il conto della cassa. Infine, ho migliorato le lingue studiate durante gli studi grazie all'arrivo di interi gruppi di persone straniere provenienti da tutto il mondo.

- Date (da – a)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
- Tipo di azienda o settore
- Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità

Dal 21 gennaio 2014 al 1 febbraio 2014

**AC Hotel arezzo by Marriot**  
Via Einstein 4, Arezzo, AR

Struttura Alberghiera

### Receptionist (Stage)

Affiancamento del responsabile nella sorveglianza della reception, prendendo parte a tutte le mansioni affidatomi; come check-in e check-out dei clienti, rispondere alle telefonate, rispondere alle mail e gestendo le prenotazioni. Avendo, inoltre, anche la possibilità di migliorare le lingue straniere studiate durante il percorso scolastico, grazie alla presenza di clienti stranieri.

## ISTRUZIONE E FORMAZIONE

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

Da settembre 2010 a luglio 2015

Scuola secondaria di secondo grado ISIS Buonarroti – Fossombroni (Arezzo, AR)

Le principali materie che abbiamo trattato durante l'intero percorso scolastico, sono le seguenti: Inglese, Francese, Spagnolo, Economia Turistica

### Diploma di maturità

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

Da settembre 2007 a giugno 2010

Istituto comprensivo statale Giorgio Vasari

Effettuando l'indirizzo linguistico, le materie principali erano inglese e francese

### Licenza media

## CAPACITÀ E COMPETENZE PERSONALI

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

MADRELINGUA

ALTRE LINGUE

- 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.*

## 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.*

## CAPACITÀ E COMPETENZE TECNICHE

*Con computer, attrezzature specifiche, macchinari, ecc.*

## CAPACITÀ E COMPETENZE ARTISTICHE

*Musica, scrittura, disegno ecc.*

## ALTRE CAPACITÀ E COMPETENZE

*Competenze non precedentemente indicate.*

## PATENTE O PATENTI

ITALIANO

INGLESE

FRANCESE

SPAGNOLO

Ottimo

Buono

Ottimo

Ottimo

Sufficiente

Ottimo

Buono

Sufficiente

Buono

Sono in grado di relazionarmi con persone di diversa nazionalità e cultura grazie anche alle esperienze all'estero effettuate con la scuola in Francia, in Germania e in Spagna.

Sono in grado di e comunicare in modo chiaro e preciso, rispondendo a specifiche richieste della committenza e/o dell'utenza di riferimento grazie alle attività di relazione con la clientela svolte durante il periodo lavorativo.

Sono in grado di organizzare autonomamente il lavoro, definendo priorità e assumendo responsabilità acquisite tramite il periodo da receptionist nel quale mi è stato richiesto di gestire autonomamente le diverse attività rispettando le scadenze e gli obiettivi prefissati.

Ottima padronanza del pacchetto Office; soprattutto con Word ed Excel..  
Ottima padronanza di internet e della posta elettronica

Passione per il canto, con buona capacità canora.

Buona capacità di scrittura, maturata con il tempo, grazie anche alla creazione e allo sviluppo di un blog.

Licenza HACCP

Patente B