

Curriculum Vitae

Competenze personali e professionali

Professionista qualificato, orientato al cliente e ai risultati con approfondite conoscenze nella gestione delle operazioni alberghiere. Eccello nello scoprire anomalie, determinare le cause e proporre soluzioni. Comprovata esperienza in comunicazione, negoziazione, risoluzione dei problemi e processo decisionale. Abile a forgiare e coltivare rapporti professionali con le parti interessate a tutti i livelli al fine di guidare la crescita aziendale.

- Gestione operativa
- Leadership & Coaching del team
- Miglioramento continuo dei processi
- Ottimizzazione ricavi e riduzione costi
- Pianificazione ed esecuzione strategie
- Reclutamento e inserimento
- Raggiungimento degli obiettivi



Attività professionale

- 2021 - 2022 **Consulente del Personale** Ufficio Regionale di Collocamento, Lugano, Svizzera
Definizione di strategie di reinserimento fornendo una consulenza qualificata e personalizzata al fine di ridurre al minimo la permanenza in disoccupazione.
Cooperazione con le istituzioni specializzate (invalidità, orientamento professionale, ecc.).
Valutare l'adempimento degli obblighi ed eventuali sanzioni in conformità alla LADI (Legge sull'assicurazione contro la disoccupazione).
- 2019 - 2020 **Hotel Manager**, River Catering Ltd., Limassol, Cipro
Gestione del settore alberghiero, del ricevimento e delle relazioni con la clientela. Controllo delle prenotazioni e delle richieste al fine di garantire un eccellente servizio ai passeggeri. Revisione delle fatture per i fornitori e le agenzie. Pianificazione, organizzazione del team e coordinazione col capitano e il direttore di crociera al fine di garantire la corretta esecuzione degli eventi giornalieri. Responsabile del piano di lavoro in base alle direttive del I.L.O. Supervisione generale delle attività di manutenzione per garantire la conformità degli standard di salute e sicurezza. Promosso il marchio.
dell'azienda nella comunità locale attraverso il passaparola e gli eventi.
 - Assicurato che tutte le richieste e i reclami degli ospiti siano gestiti entro i limiti di tempo.
 - Registrazione accurata dei rapporti finanziari.
 - Ideato e implementato iniziative solide e Best Practice per aumentare la soddisfazione degli ospiti.
 - Garantito la migliore esperienza per gli ospiti dal check-in al check-out offrendo servizi eccezionali.
 - Pianificato e l'attuato le politiche e processi riguardanti Housekeeping e la ristorazione.
 - Ridotto i costi ottimizzando la redditività complessiva.
- 2017 - 2019 **Hotel Manager**, Sea Chefs, Amburgo, Germania
Gestione delle operazioni alberghiere, comprese le relazioni con i clienti, le prenotazioni, le risorse umane e l'amministrazione insieme alla manutenzione ordinaria e straordinaria. Compiti coordinati e assegnati al Team. Garantito i servizi per la massima soddisfazione del cliente. Risposto in modo efficiente e accurato alle richieste e ai reclami. Pianificato, organizzato e condotto sessioni di formazione per il personale per aumentare l'efficienza lavorativa complessiva. Controllo dei costi operativi e attuato misure per ridurre gli sprechi. Creazione di report dettagliati su entrate e spese settimanali, mensili e annuali. Garantito il rispetto delle norme igienico-sanitarie e di sicurezza.
 - Ideato e implementato KPI per garantire la qualità dei servizi e le aspettative degli ospiti.
 - Valutazione delle prestazioni del personale e fornito feedback per migliorare l'efficienza..
 - Mantenimento della buona immagine dell'hotel e soddisfazione di oltre il 96%.
 - Riduzione dei costi del 30% (F&B) tramite ricerca e negoziazione coi fornitori.
- 2015 - 2017 **Customer Service Consultant**, Swisscom SA, Bellinzona, Svizzera
Fornitura di un efficiente supporto tecnico e vendite per il settore della telefonia mobile.
Pianificazione diretta ed esecuzione di solide iniziative per migliorare il servizio ai clienti.
Implementazione i processi per garantire e verificare la qualità dei servizi conforme agli standard e le linee guida aziendali.
 - Identificato le opportunità e le proposte per l'up-sell di prodotti e servizi che aumentano i ricavi complessivi.

Dati personali

COGNOME Nome	PAGANO Alioscia
Indirizzo	Via alla Fontana 7 CH-6977 Ruvigliana
Cellulare	+41 79 379 35 51
e-mail	info@alioscia.ch
Home page	www.alioscia.ch
Nazionalità	Svizzera e italiana
Stato civile	Celibe
Data di nascita	12 aprile 1970, Davos, Svizze

Lingue

Italiano	Lingua madre
Inglese	Parlato C1 Scritto C1
Francese	Parlato C1 Scritto C1
Spagnolo	Parlato C1 Scritto C1
Tedesco	Parlato B2 Scritto B1

Griglia di valutazione

Informatica

Microsoft Office
Fidelio, Micros, ResCompany
Html, PHP, MySQL

Licenze | Certificati

Certificato d'esercente Tipo I
Licenza di condurre B - Automunito
STCW (da A-VI/1-1 a 1-4)
Seaman's Book Bahamas & Bermuda
ServeSafe (USA National Restaurant Association)
PADI Open Waters

Hobby

Mountainbike, hiking, nuoto, lettura.

2014

Front Office Manager, Hotel Cereda, Sementina, Svizzera

Accoglienza degli ospiti, impegno efficiente per scoprire le esigenze / richieste e offrire proposte che possano superare le aspettative dei clienti. Supervisione e pianificazione dell'area del ricevimento. Gestione efficiente delle camere sfruttando i sistemi di prenotazione.

Amministrazione delle funzioni generali relative alla formazione regolare del personale esistente e dei nuovi assunti. Emissione e registrazione puntuale e accurata di tutte le fatture e i pagamenti.

- Garantito 24/7 il servizio clienti puntuale e accurato.
- Punto di contatto chiave per qualsiasi reclamo o richiesta specifica degli ospiti.
- Implementato processi solidi per garantire la conformità delle politiche aziendali, degli standard di qualità e dei requisiti di sicurezza dell'azienda.

Altre esperienze:

Junior Operation Manager, Tourism & Catering Services SA, Svizzera

Assistente F&B Manager, Princess Cruises

Webmaster & Proprietario, www.swisspastry.net

Web Master and Partner Agenzia di viaggio, www.viaggiareinbicicletta.com

Consulente F&B Manager, Hotel Albilad Jeddah, Jeddah, Arabia Saudita

Web Master Progetto, www.swisspastry.net

Ricezionista, Hotel Le Nautille, Isola della Riunione, DOM Francia

Praticantato, Assistente F&B Manager, Ospedale Regionale di Lugano, Svizzera

Praticantato, Team Leader Management Training, Disneyland Resort, Parigi, Francia

Praticantato, Prenotazioni e Vendite, NH Atlanta, Bruxelles, Belgio

Chef Panettiere-Pasticciere, Aldana Club, Doha, Qatar

Panettiere-Pasticciere

Formazione di base continua

2008 - 2009	Corso di perfezionamento "Leadership Excellence", Princess Cruises
2008	Corso di perfezionamento "Career Builder", Princess Cruises
2000 - 2003	Diploma di Gestore-Albergatore SSS, SSAT Bellinzona, Svizzera
1985 - 1988	Certificato Federale di Capacità Panettiere-Pasticciere, SPAI Trevano, Svizzera