

Curriculum Vitae

Compétences personnelles et professionnelles

Professionnel qualifié, orienté vers le client et les résultats, possédant une connaissance approfondie de la gestion des opérations hôtelières. Excelle dans la découverte d'anomalies, la détermination des causes et la proposition de solutions. Expérience confirmée en matière de communication, de négociation, de résolution de problèmes et de prise de décision. Habile à nouer et à entretenir des relations professionnelles avec les parties prenantes à tous les niveaux afin de stimuler la croissance de l'entreprise.

- Gestion opérationnelle
- Leadership et coaching d'équipe
- Amélioration continue des processus
- Optimisation des recettes et réduction des coûts
- Planification et exécution de la stratégie
- Recrutement et intégration
- Atteinte des objectifs

Tâches Junior Operation Manager

Activités professionnelles

Conseiller en personnel ORP, Lugano, Suisse

Définition de stratégies de réintégration par le biais de conseils qualifiés et personnalisés afin de minimiser le chômage.

- Coopération avec des institutions spécialisées (invalidité, orientation professionnelle, etc.).
- Évaluation du respect des obligations et des sanctions éventuelles conformément à la LACI (Loi sur l'assurance-chômage).

Directeur d'hôtel, River Catering Ltd, Limassol, Chypre

Gestion de l'hôtel, de la réception et des relations avec les clients. Contrôle des réservations et des demandes afin d'assurer un excellent service aux passagers. Vérification des factures des fournisseurs et des agences. Planification, organisation de l'équipe et coordination avec le capitaine et le directeur de croisière afin d'assurer le bon déroulement des événements quotidiens. Responsable du plan de travail conformément aux directives de l'OIT. Supervision générale des activités de maintenance afin de garantir le respect des normes de santé et de sécurité. Promouvoir la marque de l'entreprise auprès de la communauté locale par le biais du bouche à oreille et d'événements.

- Veiller à ce que toutes les demandes et plaintes des clients soient traitées dans les délais impartis.
- Enregistrer avec précision les rapports financiers.
- Concevoir et mettre en œuvre des initiatives solides et des pratiques exemplaires afin d'accroître la satisfaction des clients.
- Veiller à ce que les clients vivent la meilleure expérience possible, de l'enregistrement au départ, en offrant des services exceptionnels.
- Planifier et mettre en œuvre des politiques et des processus en matière d'entretien ménager et de restauration.
- Réduire les coûts en optimisant la rentabilité globale.

Directeur d'hôtel, Sea Chefs, Hambourg, Allemagne

Gestion des opérations de l'hôtel, y compris les relations avec la clientèle, les réservations, les ressources humaines et l'administration, ainsi que l'entretien courant et extraordinaire. Coordination et attribution des tâches à l'équipe. Assurer les services pour une satisfaction maximale des clients. Répondre avec efficacité



Information personnelle

Mobile +41 79 379 35 51
E-mail al@alioscia.ch
Home page www.alioscia.ch
Nationalités Suisse et Italienne

Langues

Italien Langue maternelle
Anglais Parler C1 Écrire C1
Français Parler C1 Écrire C1
Espagnol Parler C1 Écrire C1
Allemand Parler B2 Écrire B1

Informatique

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

Permis | Certificats

Certificat d'exerçant type I (pour le Tessin)
Permis de conduire B, D1, BE, D1E
STCW (de A-VI/1-1 à 1-4)
Seaman's Book Bahamas & Bermuda
ServeSafe (USA National Restaurant Association)
PADI Open Waters

Hobby

VTT, randonnée, natation, lecture.

et précision aux demandes et aux plaintes. Planifier, organiser et diriger des sessions de formation pour le personnel afin d'accroître l'efficacité globale du travail. Contrôler les coûts opérationnels et mettre en œuvre des mesures visant à réduire les déchets. Établir des rapports hebdomadaires, mensuels et annuels détaillés sur les revenus et les dépenses. Veiller au respect des règles en matière de santé et de sécurité.

- Mettre en œuvre des indicateurs de performance clés pour garantir la qualité des services et répondre aux attentes des clients.
- Évaluer les performances du personnel et fournir un retour d'information afin d'améliorer l'efficacité.
- Maintien de la bonne image de l'hôtel et d'un taux de satisfaction de plus de 96 %.
- Réduction des coûts de 30 % (F&B) grâce à la recherche et à la négociation avec les fournisseurs.

Consultant en service à la clientèle, Swisscom AG, Bellinzona, Suisse

Fourniture d'un support technique et commercial efficace pour le secteur de la téléphonie mobile. Planification et exécution directes d'initiatives solides visant à améliorer le service à la clientèle. Mise en œuvre de processus visant à garantir et à vérifier la qualité du service conformément aux normes et aux lignes directrices de l'entreprise.

- Identifier les opportunités et les propositions de vente de produits et de services qui augmentent les revenus de la société.

Formation de base continuée

Diplôme Hôtelier Restaurateur ESS, SSAT

Bellinzona, Suisse

Certificat Fédéral de Capacité Boulanger-

Pâtissier, SPAI Trevano, Suisse