

# Curriculum Vitae

## Competenze personali e professionali

Professionista qualificato, orientato al cliente e ai risultati con una notevole esperienza nella gestione delle operazioni alberghiere, Team Leadership, servizio clienti, gestione del P&L, conoscenza del marchio aziendale, vendite e marketing. Contabilità e finanza per garantire la continuità aziendale e la redditività ottimale. Esperto in pianificazione, progettazione e implementazione di piani, politiche e Best Practice al passo coi tempi per garantire la conformità delle linee guida stabilite a tutti i livelli. Eccelgo nello scoprire anomalie, determinare le cause e proporre soluzioni correttive. Abile nel creare competitività attraverso la formazione e lo sviluppo portando il team a raggiungere gli obiettivi aziendali. Comprovata esperienza di comunicazione, negoziazione, risoluzione dei problemi e processo decisionale per forgiare e coltivare rapporti professionali con le parti interessate a tutti i livelli al fine di guidare la crescita aziendale a lungo termine. Poliglotta, comunico in italiano, inglese, francese, spagnolo e tedesco.

- Gestione delle operazioni
- Instaurare relazioni professionali
- Risoluzione problemi complessi
- 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 **Consulente del Personale** Ufficio Regionale di Collocamento, Lugano, Svizzera
- 2019 to 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 con il 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 dell' I.L.O. assicurando la persona giusta al posto giusto. Supervisione generale delle attività di manutenzione per garantire le 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 attuato le politiche e processi riguardanti Housekeeping e la ristorazione.  
- Ridotto i costi ottimizzando la redditività complessiva.
- 2017 to 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. Impostato KPI per monitorare le prestazioni del personale. Implementato processi per superare i problemi. 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, suggerimenti per migliorare e



## 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, Svizzera

## Lingue

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

## Informatica

Pacchetto Microsoft Office  
Fidelio 7 & 8, Micros  
Html, PHP, MySQL

## Licenze | Certificati

Certificato d'esercente Tipo I  
Licenza di condurre B, D1, BE, D1E  
Seaman's Book Bahamas & Bermuda  
ServeSafe (USA National Restaurant  
Association)  
PADI Open Waters

## Hobby

Corsa, nuoto, mountain bike, lettura.

# Curriculum Vitae

soddisfazione di oltre il 96%.

- Garantito le condizioni dei servizi tramite negoziazione efficiente con i fornitori.

2015 to 2017

**Customer Service Consultant**, Swisscom SA, Bellinzona, Svizzera

Impegno e collaborazione per fornire 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. Implementato 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.

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. Condotta diversi aspetti relativi all'emissioni e alla registrazioni puntuali e accurate 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, degli standard di qualità e dei requisiti di sicurezza dell'azienda.

## Altre esperienze:

**Assistente F&B Manager**, Princess Cruises

**Webmaster & Proprietario**, [www.swisspastry.net](http://www.swisspastry.net)

**Web Master and Partner Agenzia di viaggio**, [www.viaggiareinbicicletta.com](http://www.viaggiareinbicicletta.com)

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

**Web Master Progetto**, [www.swisspastry.net](http://www.swisspastry.net)

**Ricezionista**, Hotel Le Nautile, 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**

# Curriculum Vitae

## 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
1976 - 1985	Scuola dell'obbligo, Lugano, Svizzera