

# Curriculum Vitae

## Competencias personales y profesionales

Profesional cualificado, orientado al cliente y a los resultados, con profundos conocimientos en gestión de operaciones hoteleras. Excelente en descubrir anomalías, determinar causas y proponer soluciones. Experiencia demostrada en comunicación, negociación, resolución de problemas y de toma de decisiones. Hábil en el fomento de las relaciones profesionales con las partes interesadas a todos los niveles con el fin de impulsar el crecimiento del negocio.

- Gestión operativa
- Liderazgo y coaching de equipos
- Mejora continua de procesos
- Optimización de ingresos y reducción de costes
- Planificación y ejecución de la estrategia
- Contratación y orientación del personal
- Consecución de objetivos

## Tareas Jerente de Operaciones Junior

## Actividad profesional

### Consultor de personal Oficina Regional de Empleo, Lugano, Suiza

Definición de estrategias de reinserción mediante un asesoramiento cualificado y personalizado para minimizar el desempleo.

- Cooperación con instituciones especializadas (discapacidad, orientación profesional, etc.).
- Evaluación del cumplimiento de las obligaciones y posibles sanciones de conformidad con la LADI (Ley del Seguro de Desempleo).

### Director de Hotel, River Advice AG, Basilea, Suiza

Gestión del hotel, recepción y relaciones con los clientes. Control de reservaciones y pedidos para garantizar un excelente servicio a los pasajeros. Revisión de facturas de proveedores y agencias. Planificación, organización del equipo y coordinación con el capitán y el director del crucero para garantizar la buena ejecución de los eventos diarios. Responsable del plan de trabajo según las directivas del I.L.O. Supervisión general de las actividades de mantenimiento para garantizar el cumplimiento de las normas de seguridad y salud. Promoción de la marca de la empresa en la comunidad local a través del boca a boca y de eventos.

- Asegurarse de que todas las peticiones y quejas de los huéspedes se trataran dentro de los plazos establecidos.
- Registro preciso de los informes financieros.
- Diseñar y aplicar iniciativas sólidas y buenas prácticas para aumentar la satisfacción de los huéspedes.
- Garantizar la mejor experiencia de los huéspedes desde el check-in hasta el check-out ofreciendo servicios excepcionales.
- Planificación y aplicación de políticas y procesos de Housekeeping y restauración.
- Reducción de costes optimizando la rentabilidad global.

### Director de hotel, Sea Chefs, Amburgo, Alemania

Gestión de las operaciones del hotel, incluidas las relaciones con los clientes, las reservaciones, los recursos humanos y la administración, junto con el mantenimiento rutinario y extraordinario. Coordinación y asignación de tareas al equipo. Garantizar los servicios para la máxima satisfacción del cliente. Respuesta eficaz y precisa a las solicitudes y reclamaciones. Planificación, organización y realización de sesiones de formación para el personal con el fin de aumentar la



## Datos personales

Celular +41 79 379 35 51  
e-mail [al@alioscia.ch](mailto:al@alioscia.ch)  
Home page [www.alioscia.ch](http://www.alioscia.ch)  
Nacionalidades Suiza y Italiana

## Idiomas

Italiano	lengua madre
Inglés	Hablar C1 Escribir C1
Francés	Hablar C1 Escribir C1
Español	Hablar C1 Escribir C1
Alemán	Hablar B2 Escribir B1

## Informatica

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

## Licencias | Certificados

Certificado Tipo I (para el Tessin)  
Permiso de conductor B, D1, BE, D1E  
STCW (desde A-VI/1-1 hasta 1-4)  
Seaman's Book Bahamas & Bermuda  
ServeSafe (USA National Restaurant Association)  
PADI Open Waters

## Hobby

Mountainbike, senderismo, nadar, lectura.

eficacia general del trabajo. Control de los costes operativos y aplicación de medidas para reducir los residuos. Elaboración de informes detallados de ingresos y gastos semanales, mensuales y anuales. Garantizar el cumplimiento de las normas de salud y seguridad.

- Aplicación de KPI para garantizar la calidad de los servicios y las expectativas de los clientes.
- Evaluación del rendimiento del personal y feedback para mejorar la eficiencia.
- Mantenimiento de la buena imagen del hotel y más del 96% de satisfacción.
- Reducción de los costes del 30% (F&B) mediante la búsqueda y negociación con los proveedores.

**Asesor de atención al cliente**, Swisscom AG, Bellinzona, Suiza

Prestación de apoyo técnico y comercial eficaz en el sector de la telefonía móvil. Planificación y ejecución directas de iniciativas sólidas para mejorar el servicio al cliente. Aplicación de procesos para garantizar y verificar la calidad del servicio de acuerdo con las normas y directivas de la empresa.

- Identificación de oportunidades y propuestas para la venta de productos y servicios que aumenten los ingresos globales.

**Formación continua de base**

Diploma en gestion hotelera ESE, SSAT

Bellinzona, Suiza

Certificado Federal de Capacidad Panadero-

Pastelero, SPAI Trevano, Suiza