



Frisenda Massimiliano

● ESPERIENZA LAVORATIVA

01/03/2024 – 31/10/2024 CAPO VATICANO , Italia

FRONT OFFICE MANAGER TONICELLO RESORT & SPA****

- Gestire check in e check out, accogliendo e supportando gli ospiti con professionalità.
- Risolvere richieste e problematiche dei clienti sempre con un approccio empatico e professionale.
- Amministrare la Cassa e supervisionare le attività del Front Office.
 - Gestire ed inserire prenotazioni e invio di preventivi in base alle richieste telefoniche/mail provenienti dal cliente.

01/05/2023 – 31/10/2023 CAPO VATICANO

ADDETTO ALLA RECEPTION TONICELLO RESORT & SPA****

- Check in e check out con accoglienza degli ospiti sia in fase di pre-arrivo e durante il soggiorno.
- Utilizzo cassa "USCITE/ENTRATE" con agenda per servizio transfer da/per aeroporto, noleggio auto e escursioni in loco.
- Capacità nel gestire situazioni di reclamo e facendo da tramite con i reparti di manutenzione, ristorazione e SPA Wellness.
- Utilizzo OTA (Booking , Expedia etc), conoscenza del Gestionale "ERICSOFT" e padronanza del gestionale Mr Preno per inoltrare preventivi.
- Comunicazione fluida con clienti stranieri in lingua Inglese.

23/04/2022 – 05/10/2022 Praialonga, Italia

ADDETTO AL RICEVIMENTO PRAIA ART RESORT *****

- Accoglienza e assistenza ospiti italiani e internazionali (anche di altro profilo provenienti dalla piattaforma SLH) curando i particolari e mantenendo un rapporto costante e cordiale durante tutto il soggiorno
- Gestione di tutte le operazioni del ciclo cliente mantenendo la massima privacy e professionalità
- Utilizzo e piena conoscenza del Gestionale "ERICSOFT" e padronanza del gestionale interno "CRO" per inoltrare preventivi.
- Gestione Ota e incassi soggiorno al momento del check out con tutti i servizi aggiuntivi usufruiti durante il soggiorno (servizio transfer, ristorante stellato, servizio massaggi in camera)
- Ottima capacità nella risoluzione di tutte le problematiche inerenti il soggiorno del cliente.

11/06/2021 – 18/09/2021 SIMERI, Italia

RECEPTIONIST TH HOTEL ****

- Accoglienza e assistenza agli ospiti avendo cura di mantenere un rapporto costante e cordiale durante tutto il soggiorno
- Gestione di tutte le operazioni del ciclo cliente mantenendo la massima privacy e professionalità
- Utilizzo e piena conoscenza del Gestionale "ALYANTE" e "ALLOGGIATI WEB".
- Gestione incassi soggiorno e di tutte gli acquisti in struttura.
- Ottima capacità nella risoluzione di tutte le problematiche inerenti il soggiorno del cliente.

15/11/2011 – ATTUALE CROTONE, Italia

GESTORE DI BED & BREAKFAST B&B PITAGORA

- Gestione delle prenotazioni, accoglienza cliente, check-in / check-out, amministrazione, trasmissione anagrafica "alloggiati web" e pianificazioni sulle più importanti OTA (Booking, Trivago, Tripadvisor).
- Assistenza ai clienti nella risoluzione di eventuali problemi e nella creazione di percorsi turistici personalizzati.
- Organizzazione della pulizia e igienizzazione delle camere, cambio della biancheria e pulizia generale degli ambienti comuni..

- Calcolo e riscossione della tassa di soggiorno.
- Predisposizione, somministrazione e archiviazione dei moduli con i dati personali degli ospiti al momento dell'arrivo.

12/09/2011 – 31/12/2011 Crotone, Italia

MEDIATORE INTERCULTURALE COOPERATIVA SOCIALE AGORÀ KROTON

- Interprete lingua inglese
- Collaborazione con ufficio immigrazione ed avvocatura per richiedenti asilo).
- Integrazione degli immigrati all'interno della nostra comunita' (assegnazione alloggi , richiesta pasti e collaborazione con assistenti sociali per i minori di eta')

18/10/2001 – 19/09/2009 CROTONE, Italia

IMPIEGATO ABRAMO CUSTOMER CARE

- Erogazione di informazioni ai clienti in merito ai servizi o prodotti, offerte commerciali e promozioni.
- Apertura e gestione ticket mediante acquisizione di informazioni strategiche, smistamento all'helpdesk e chiamate di follow up.
- Individuazione e risoluzione di richieste o problematiche del cliente.

08/11/2005 – 02/08/2006

CONSULENTE MERCATO DEL LAVORO PROVINCIA DI CROTONE

- Ascolto e valutazione di richieste, domande, feedback e istruzioni ed elaborazione di risposte e azioni adeguate e capaci di assicurare i migliori risultati in tempi brevi.
- Conseguimento degli obiettivi assegnati nel pieno rispetto delle tempistiche stabilite, ottenendo risultati soddisfacenti sia su attività sviluppate a livello individuale che partecipando attivamente a progetti di team con impegno, capacità e dedizione costanti.

10/03/2004 – 26/11/2004 CATANZARO, Italia

ANIMATORE CULTURALE COOPERATIVA ACLI PRESENZA SOCIALE

- Scrittura e presentazione di proposte e idee progettuali per comunità multi etniche.
- Reperimento e predisposizione di attrezzature e materiali necessari allo svolgimento delle attività programmate.

● ISTRUZIONE E FORMAZIONE

17/12/2021 CAMERINO, Italia

LAUREA IN SCIENZE GIURIDICHE UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI CAMERINO FACOLTA' DI GIURISPRUDENZA

CROTONE, Italia

MATURITA' SCIENTIFICA LICEO SCIENTIFICO "FILOLAO"

24/03/2004 – 29/05/2004

ANIMATORE DI COMUNITÀ PER IMMIGRATI FORMACONSULT SCARL

● COMPETENZE LINGUISTICHE

Lingua madre: **ITALIANO**

Altre lingue:

	COMPRENSIONE		ESPRESSIONE ORALE		SCRITTURA
	Ascolto	Lettura	Produzione orale	Interazione orale	
INGLESE	C2	C2	C2	C2	C2

Livelli: A1 e A2: Livello elementare B1 e B2: Livello intermedio C1 e C2: Livello avanzato

● COMPETENZE DIGITALI

Patente ECDL - Patente europea | Padronanza del Pacchetto Office (Word Excel PowerPoint ecc) | Microsoft Office

- **PATENTE DI GUIDA**

Patente di guida: B

Patente di guida: D

- **ONORIFICENZE E RICONOSCIMENTI**

Certificazione M.O.S. – University of Cambridge

- **HOBBY E INTERESSI**

Viaggi e Nuoto

- **COMPETENZE COMUNICATIVE E INTERPERSONALI**

PRESENTAZIONE

Forte determinazione nella crescita professionale, oltre ad una buona competenza specialistica in ambito turistico/ricettivo, in virtù della quale, posso agevolmente assolvere a tutte le esigenze del cliente dimostrando capacità di raggiungere tutti gli obiettivi prefissati. Inserimento rapido in nuove organizzazioni di lavoro, grazie ad una spiccata flessibilità, disponibilità e doti comunicative, sia con i colleghi che con i superiori. Ottima predisposizione al lavoro di squadra e attitudine positiva e propositiva.

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali presenti nel CV ai sensi dell'art. 13 d. lgs. 30 giugno 2003 n. 196 - "Codice in materia di protezione dei dati personali" e dell'art. 13 GDPR 679/16 - "Regolamento europeo sulla protezione dei dati personali".

CROTONE, 15/02/2025

FIRMATO

MASSIMILIANO FRISENDA