

## INFORMAZIONI PERSONALI

Martina Carione

POSIZIONE PER LA QUALE SI  
CONCORRE

Ufficio delle Relazioni Internazionali

ESPERIENZA  
PROFESSIONALE

Aprile 2015 – a tutt'oggi

**Receptionist – Social Media Manager**

The Fifteen Keys Hotel \*\*\*\* – 15 camere

Via Urbana, 6/7 – 00184

Roma – Italia

[www.fifteenkeys.com](http://www.fifteenkeys.com)

Gestione delle relazioni con una clientela ad ampio respiro internazionale, soprattutto anglofona, francofona e ispanofona, conoscenza e utilizzo completo di Direct Holiday, gestione di front e back office, procedure di checkin e checkout, gestione, interazione tra ricevimento e gli altri dipartimenti della struttura alberghiera, gestione dei reclami, accoglienza personalizzata, gestione e coordinamento diretti del dipartimento di Housekeeping, svolgimento in prima persona dei ruoli di Concierge, Switchboard, Prenotazioni ed Amministrazione, conoscenza delle procedure antincendio e di sicurezza, gestione di extranet, portali di prenotazione online, operazioni di cassa, fatturazioni, conti. Gestione di TripAdvisor e dei social media (Facebook, Twitter, Instagram, Pinterest, LinkedIn), risposte a tutte le recensioni provenienti da extranet, relazioni con uffici stampa dei maggiori siti e riviste di turismo, creazione e distribuzione di newsletter tramite Mailchimp. Aggiornamento continuo del sito internet dell'hotel tramite Wordpress.

Maggio 2014 – Novembre 2014

**Receptionist Trainee**

Hotel Meliá White House \*\*\*\*L – 581 camere, 112 appartamenti

Albany Street – Regent's Park

London NW1 3UP – United Kingdom

<http://www.melia.com/en/hotels/united-kingdom/london/melia-white-house/index.html>

Conoscenza e utilizzo completo di MICROS OPERA Full Service, front e back office, procedure di checkin e checkout, interazione tra ricevimento e gli altri dipartimenti della struttura alberghiera, gestione dei reclami, accoglienza e osservanza delle procedure di ricevimento standard, utilizzo di tecniche orientate all'upselling e al cross-selling, fidelizzazione dei clienti attraverso il programma fedeltà Meliá Rewards, cross training in altri reparti della struttura alberghiera quali Housekeeping, Concierge, Switchboard, Prenotazioni, Amministrazione, The Level (area VIP), conoscenza delle procedure antincendio e di sicurezza, gestione di extranet, portali di prenotazione online, chiusura dei city ledgers operazioni di cassa, cambio valute, fatturazioni, conti.

**Attività o settore** Alberghiero

Luglio 2013 – Settembre 2013

**Receptionist**

Hotel Riviera Spineta \*\*\* di Carlo Bruno e C. S.A.S. – 36 camere

Via Spineta, 84091 – Battipaglia (SA)

<http://www.rivieraspineta.com/>

Front e back office, gestione delle prenotazioni delle camere dell'hotel, accoglienza dei clienti, soluzioni alle esigenze dei clienti, registrazioni di presenze e consumi, fatturazioni, conti, corrispettivi, conoscenza di programmi di registrazione della clientela, gestione della caffetteria e del servizio bar, coordinazione del servizio di ristorazione.

- Settembre 2012 – Maggio 2013 **Attività o settore** Alberghiero  
**Insegnante di italiano a studenti stranieri**  
Université de Haute-Bretagne (Rennes 2)  
Rennes – France  
Conversazione, correzione di lavori, dossier, preparazione degli esami, aiuto nei lavori a casa, lettura, correzione della pronuncia.
- Ottobre 2010 – Luglio 2011 **Attività o settore** Insegnamento  
**Hostess di sala**  
Synergie S.A.S  
Via A. M. De Luca, 6 Salerno  
Preparazione dell'ambiente, accoglienza e indirizzamento degli ospiti, assistenza ai relatori e ai partecipanti, registrazione dei partecipanti, con gestione dei documenti necessari da compilare e distribuzione di strumenti audio (traduttori simultanei ad es.).  
Reperimento di informazioni su servizi esterni come trasporti pubblici, ristoranti, hotels, etc.  
Distribuzione di gadget e prodotti connessi al tema.
- Attività o settore** Organizzazione di eventi
- 
- ISTRUZIONE E FORMAZIONE**
- Marzo 2014 – Aprile 2014 **Master in Hospitality and Hotel Management**  
The Italian Chamber Of Commerce For UK  
1 Princes Street  
London W1B 2AY  
United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland
- Sales & Marketing degli alberghi
  - Gestione del personale e valutazione delle risorse umane
  - Leadership
  - Organizzazione eventi e convegni
  - Ricevimento
  - Contabilità generale e bilancio, controllo dei budget, formazione dei prezzi alla clientela
  - Food & beverage e gestione degli acquisti
  - Casi aziendali
- 26 Settembre 2013 **Laurea triennale in Lingue e Culture Straniere – votazione 110 con lode/110**  
Università degli Studi di Salerno  
Via Giovanni Paolo II, 132  
84084 – Fisciano (SA)
- Materie umanistiche, lingue e letterature straniere (inglese e francese)
- Settembre 2012 – Maggio 2013 **Progetto Erasmus (European Region Action Scheme for the Mobility of University Students)**  
Université de Haute-Bretagne (Rennes 2)  
Place du Recteur Henri Le Moal  
35042 – Rennes Cedex (FRANCE)
- Materie umanistiche, lingue e letterature straniere (inglese, francese e portoghese)
- 4 Luglio 2006 **Maturità classica – votazione 95/100**  
Liceo Classico Statale "Torquato Tasso"  
Piazza S. Francesco, 1  
84122 – Salerno
- Materie umanistiche, cultura classica latina e greca, sezione sperimentale di inglese

COMPETENZE PERSONALI

Lingua madre Italiano

Altre lingue

	COMPRESIONE		PARLATO		PRODUZIONE SCRITTA
	Ascolto	Lettura	Interazione	Produzione orale	
Inglese – Eccellente	C2	C2	C2	C2	C2
Francese – Ottimo	C1	C1	C1	C1	C1
Spagnolo – Buono	B1	B1	B1	B1	A1
Portoghese - Base	B1	B1	A2	A2	A2

Certificate in Advanced English (CAE) – Level C1  
 First Certificate in English (FCE) – Level B2  
 DELF - Diplôme d'Études en Langue Française - Niveau B2

Competenze comunicative

La mia esperienza nazionale e internazionale in ambito alberghiero, oltre che le conoscenze delle lingue straniere, mi ha consentito di sviluppare passione per il servizio al cliente, empatia, comprensione e gestione della sua psicologia, cortesia, professionalità e capacità di gestire i reclami. Sono in grado di lavorare in team perché ho sempre fatto parte di gruppi giovanili in diversi contesti. Grazie alla mia esperienza come receptionist e hostess di sala, sono in grado di dare e chiedere informazioni in modo chiaro e preciso, entrare in relazione con persone diverse, organizzare eventi e lavorare sotto pressione. Sono in grado di redigere correttamente testi scritti in quanto ho collaborato alla redazione del giornale del mio oratorio ed ho pubblicato un blog personale su Internet. Sono in grado di confrontarmi con culture differenti grazie ai molti viaggi all'estero (Francia, Germania, Belgio, Olanda, Spagna, Austria, Svizzera, Grecia, Croazia, Irlanda) ed alla partecipazione ad esperienze come la Giornata Mondiale della Gioventù a Köln (Germania).

Competenze organizzative e gestionali

Grazie all'esperienza in hotel, ho sviluppato estrema precisione sul posto di lavoro, capacità di orientamento al risultato, di lavorare in team e attenzione ai dettagli. Sono in grado di organizzare e gestire gruppi perché sono stata animatrice di gruppi di ragazzi nell'Oratorio Centro Giovanile di Salerno dal 2001 al 2008. So entrare in relazione con persone provenienti da diversi Paesi perché ho frequentato il gruppo missionario "AMVIS Pangea" dal 2001 al 2007, con il quale ho partecipato ad incontri a livello nazionale ed internazionale.

Competenze informatiche

- **ECDL** - European Computer Driving License – conseguita nel Novembre 2006
- Utilizzo di software per la creazione di fogli elettronici di calcolo
- Utilizzo di software di gestione di data base
- Utilizzo di browser per la navigazione in Internet
- Utilizzo di software di posta elettronica
- Utilizzo di software per presentazioni multimediali
- Utilizzo di software di editing per file di testo
- **MICROS OPERA – Full Service**
- Ottima conoscenza
- **WORDPRESS**
- Buona conoscenza
- **MAILCHIMP**
- Buona conoscenza
- **DIRECT HOLIDAY**
- Ottima conoscenza

**Altre competenze** Laboratorio teatrale "Il Ridotto" dal 2002 al 2009.  
Studio di solfeggio e pianoforte dal 1995 al 2000.  
Soprano nella "Schola Cantorum" della "Parrocchia Maria SS. Del Carmine e S. Giovanni Bosco" dal 2001 a tutt'oggi.  
Soprano nel coro polifonico di musica leggera "Pop Cor" dal 2013 a tutt'oggi.

**Patente di guida** Patente B conseguita nel 2005

---

**ULTERIORI INFORMAZIONI**

---

**ALLEGATI**

- ECDL
- FCE
- CAE
- DELF B2
- MASTER HHM