

ANGELO SATURNALE

CONTATTI



Via Carlo Alberto seconda traversa
4, 80045, Pompei



3335728533



angelosaturnale@gmail.com



23/08/1994



A-B1-KB

CAPACITÀ E COMPETENZE

- Conoscenza lingue straniere
- Gestione dei sistemi di pagamento online
- Competenze amministrative
- Conoscenza delle destinazioni turistiche
- Gestione del budget
- Gestione delle emergenze
- Gestione dei conflitti
- Pianificazione di viaggi
- Documentazione di viaggio
- Mercato turistico
- Gestione delle e-mail
- Doti organizzative
- Capacità negoziali
- Definizione fornitori
- Normativa del settore turistico
- Capacità di gestire i conflitti
- Tecniche di analisi dati
- Attitudine alla vendita
- Sviluppo itinerari turistici
- Strategie di vendita
- Abilità di negoziazione
- Coordinazione di gruppi
- Data analysis
- Gestione dei fornitori
- Capacità comunicative
- Abilità negoziali
- Intraprendenza
- Gestione delle prenotazioni

COMPETENZE LINGUISTICHE

Italiano: Lingua Madre

Inglese:

CI

Avanzato

Professionista con esperienza pluriennale nel settore turistico. Si distingue per l'ampio ventaglio di competenze multidisciplinari, ottime doti di comunicazione interpersonale e abilità di mentoring del personale grazie alle quali sa instaurare relazioni significative e garantire un ambiente di lavoro dinamico e produttivo. Dimostra salda leadership, versatilità e capacità di ottimizzare costantemente i processi aziendali potenziando il workflow e l'efficienza organizzativa attraverso un atteggiamento propositivo e proattivo alla risoluzione di problematiche anche complesse.

ESPERIENZE LAVORATIVE E PROFESSIONALI

Gennaio 2022 - Attuale

Tour operator Max Travel, Pompei, NA

- Pianificazione di iniziative, itinerari e servizi turistici idonei al cliente target e ai trend di mercato.
- Valorizzazione delle risorse culturali, artistiche, naturali ed enogastronomiche del territorio.
- Identificazione del mix promozionale più adeguato al raggiungimento del target di utenza individuato.
- Intermediazione con gli attori privati e pubblici per la promozione turistica delle travel destination.
- Definizione dei piani di marketing turistico in termini di offerta, prodotti, progetti, azioni e strategie.
- Acquisizione e analisi dei dati di mercato funzionali alla progettazione di pacchetti e servizi di viaggio.
- Gestione dei servizi di incoming in termini di transfer, soggiorno, visite guidate e reperimento biglietti.
- Selezione delle strategie pubblicitarie online e offline per la promozione delle destinazioni di viaggio.
- Organizzazione e supervisione delle attività amministrative, logistiche e operative dei pacchetti vacanza.
- Verifica della redditività e della customer satisfaction per il perfezionamento dell'offerta turistica.
- Gestione delle relazioni con i referenti territoriali, negoziazione e chiusura di accordi commerciali.
- Identificazione di interlocutori e supporti locali utili alla definizione dell'offerta turistica.
- Ricerca delle migliori soluzioni di alloggio per gruppi, coppie, dirigenti e clienti con esigenze speciali.
- Proposta delle migliori offerte del momento e di opzioni di viaggio ben studiate facendo leva su eccezionali capacità di negoziazione delle tariffe.
- Elaborazione di miglioramenti procedurali e di strategie di business a lungo termine basati sul feedback dei clienti.
- Organizzazione di vacanze e itinerari di viaggio raffinati e indimenticabili per clienti di alto livello, celebrità, politici e dirigenti d'azienda.
- Incentivazione degli affari mediante l'offerta di consulenze e di itinerari di viaggio di prim'ordine al fine di sviluppare relazioni durature con i clienti.

Francese: B1

Intermedio

Spagnolo: B2

Intermedio superiore

- Supervisione dei pagamenti tramite carta di credito e bancomat e gestione di tutte le informazioni sensibili con professionalità e discrezione.
- Implementazione di sistemi automatizzati per l'ufficio, ottimizzando così le comunicazioni con i clienti e la gestione dei registri.
- Garanzia di un servizio esemplare sia per i nuovi clienti che per quelli abituali, che ha contribuito a instaurare relazioni professionali durature e ad assicurare nuovi incarichi.
- Creazione di nuove partnership per poter offrire pacchetti sempre più accattivanti.
- Emissione di fatture e documentazione relativa ai viaggi acquistati dalla clientela.
- Gestione delle prenotazioni delle strutture ricettive e dei biglietti aerei.
- Assistenza ai partecipanti ai tour in caso di richiesta d'urgenza di passaporti o visti a Consolati o Ambasciate.
- Valutazione delle strutture alberghiere prima di proporre le soluzioni ai clienti.
- Supporto alla clientela per l'ottenimento della documentazione richiesta per il viaggio.
- Affiancamento ai clienti nella scelta dell'itinerario per i viaggi di nozze.
- Gestione delle relazioni con i tour operator e con le catene alberghiere.
- Formulazione di pacchetti viaggio attraverso offerte last minute o all-inclusive in caso di richiesta.
- Coordinamento delle figure esterne incaricate di accompagnare i partecipanti ai tour.
- Realizzazione della programmazione per i viaggi privati o di gruppo.
- Preparazione degli itinerari di viaggio nel rispetto delle esigenze del cliente.

Novembre 2017 - Dicembre 2021

Autista noleggio con conducente *Easy Transfer*, Pompei, NA

- Organizzazione del viaggio tenendo in considerazione soste obbligate e necessità dei passeggeri.
- Supervisione dei servizi aggiuntivi di bordo per il comfort del cliente tra cui accessori di viaggio, snack, bevande, wi-fi e [Descrizione].
- Gestione delle prenotazioni via mail o telefono con illustrazione al cliente di tutte le condizioni di viaggio applicate.
- Ricerca di informazioni online relative alle condizioni meteo e del traffico veicolare in modo da adeguare opportunamente la guida.
- Rispetto scrupoloso della privacy dei passeggeri.
- Accoglienza clienti con discrezione, riservatezza e massima cortesia.
- Manutenzione ordinaria del veicolo per garantirne l'operatività in piena sicurezza.
- Creazione di una rete di contatti con figure professionali di alberghi, ristoranti, musei e [Tipologia] per offrire servizi aggiuntivi ai passeggeri.
- Assistenza passeggeri tramite attività di carico e scarico bagagli o supporto a persone disabili o con esigenze specifiche.
- Rispetto del Codice della strada, dei regolamenti di servizio a noleggio con conducente e delle norme di buon senso alla guida.
- Trasferimento semplice o trasferimento con attesa dei passeggeri per tratte variabili con distanze di viaggio medie, brevi o lunghe.
- Pianificazione dei percorsi di viaggio mediante servizi online di assistenza o navigatore satellitare per assicurare trasferimenti comodi e veloci.

- Guida sicura nel rispetto costante delle regole della strada e secondo le tempistiche concordate.
- Studio dei percorsi e organizzazione degli spostamenti in modo efficiente.
- Controllo regolare dello stato del veicolo, assicurandone le buone condizioni di funzionamento e segnalando eventuali problemi di manutenzione.
- Cura e pulizia regolare del veicolo per garantire un ambiente confortevole e sicuro per i passeggeri.
- Gestione di eventuali situazioni di emergenza stradale in modo tempestivo e professionale.
- Controllo e aggiornamento periodico dei sistemi di guida satellitare e GPS.
- Guida di automezzi di qualsiasi classe su territorio cittadino e zone limitrofe rispettando tempi e nella massima sicurezza.
- Predisposizione della documentazione necessaria allo svolgimento del servizio.
- Manutenzione ordinaria ed esecuzione di eventuali piccole riparazioni.
- Coordinamento coi clienti relativamente agli orari di prelievo e di consegna, valutando eventuali richieste speciali o esigenze.
- Pianificazione delle soste in base alla disposizione delle stazioni di servizio per il rifornimento di carburante.
- Trasporto passeggeri in modo sicuro e tempestivo, rispettando le norme di sicurezza stradale.
- Condivisione di informazioni su luoghi di interesse, ristoranti, alloggi e altre attrazioni turistiche locali.
- Gestione di incidenti o situazioni di emergenza o imprevisti, in modo calmo e professionale.
- Collaborazione con le forze dell'ordine in caso di incidenti o problematiche occorse durante il servizio.
- Assistenza a passeggeri con bagagli, carrozzine o altri oggetti personali, con cortesia e professionalità.
- Gestione delle situazioni di stress o di conflitto attraverso un atteggiamento professionale e cortese con i passeggeri.

Aprile 2013 - Ottobre 2017

Addetto front/back office *Tempio Travel*, Pompei, Campania

- Elaborazione, gestione e archiviazione di documenti aziendali.
- Supporto alle attività relative al front office e ai servizi di customer care.
- Gestione professionale dei rapporti commerciali con clienti e fornitori.
- Gestione efficiente e tempestiva delle e-mail e della posta cartacea in entrata e in uscita.
- Preparazione di presentazioni, report e documenti di vario genere utilizzando Microsoft Office.
- Accoglienza dei visitatori, registrazione dei dati e rilascio dei badge per l'accesso.

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

2012

Diploma Liceale Scientifico

Liceo Ernesto Pascal, Pompei, NA

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 196/2003 e dell'art. 13 GDPR (Regolamento UE 2016/679) ai fini della ricerca e selezione del personale.

Angelo Saturnale