

INFORMAZIONI PERSONALI

Marisa Flammia

📍 Via Piave 4, 41013 Castelfranco Emilia (MO) (Italia)

📞 338.9576837

✉ flammari_16@yahoo.com

Sesso Femminile | Data di nascita 30/04/1974 | Nazionalità Italiana, Venezuelana

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

- 2012–2017 **Laurea Triennale in Lingue e Letterature straniere**
Università L'Orientale, Napoli (Italia)
- 1994–1997 **Laurea triennale in Gestione delle imprese di servizi turistici**
Colegio Universitario, Caracas (Venezuela)
- 1985–1990 **Diploma di maturità scientifica**
Scuola Rafael Olivares Figueroa, Santa Teresa del Tuy (Venezuela)

ESPERIENZA
PROFESSIONALE

- 01/09/2023–ad oggi **Collaborazione in lingua spagnola**
Benedict School, Bologna (Italia)
- Correzione compiti e corsi collettivi in lingua spagnola
- 09/07/2018–ad oggi **Impiegata part-time pomeridiano in biglietteria**
Addetta presso TPER, Bologna (Italia)
- Informazioni in lingua spagnola, inglese e italiano ai turisti
- 03/2017– ad oggi **Lezioni e doposcuola in lingua spagnola e italiana**
- Nelle scuole primarie e secondarie
- 06/2015–09/2017 **Addetta alle visite guidate**
Ass. Culturale Naviganti Inversi, Napoli (Italia)
- Visite guidate in lingua italiana, spagnola e inglese presso il Complesso San Lorenzo Maggiore di Napoli
- Accoglienza, informazione e percorsi guidati
- Traduzione del materiale turistico in inglese e spagnolo
- 2001–2007 **Assistente di direzione bilingue**
Chevron Global Technology, Caracas (Venezuela)
Multinazionale americana - settore petrolifero
- Pianificazione dell'agenda per l'ufficio dei dirigenti commerciali
- Gestione telefonica, logistica dei viaggi, riunioni ed eventi

1998-2000 Informatrice turistica
 Aeroporto di Maiquetia, Caracas (Venezuela)
 - Informazioni turistiche al pubblico; prenotazioni di alberghi, trasporti, ecc. (in spagnolo, inglese e italiano)

COMPETENZE PERSONALI

Lingua madre Spagnolo

Lingue straniere	COMPRESIONE		PARLATO		PRODUZIONE SCRITTA
	Ascolto	Lettura	Interazione	Produzione orale	
italiano	C2	C2	C2	C2	C2
inglese	C2	C1	C2	C1	C1

Livelli: A1 e A2: Utente base - B1 e B2: Utente autonomo - C1 e C2: Utente avanzato
 Quadro Comune Europeo di Riferimento delle Lingue

Competenze comunicative - Facilità nell'esprimersi con più lingue nel medesimo contesto
 - Ottima capacità di relazionarsi con adulti e bambini
 - Ottima capacità di interagire proficuamente con i clienti
 - Affidabilità, pazienza ed empatia

Competenze professionali - Ottimo utilizzo delle lingue in ambito aziendale, turistico e commerciale

Competenze digitali - Ottima conoscenza del Pacchetto Office: Word, Excel e Power Point, internet e posta elettronica

Patente di guida B - automunita

Corsi

- 2022: Empathy for Customer Service Professionals. LinkedIn
- 2022: Customer Service: Serving Customers Through Chat and Text. LinkedIn
- 2022: Cómo tomar decisiones LinkedIn
- 2022: Communicating with Empathy LinkedIn
- 2022: Customer Service: Serving Internal Customers. LinkedIn
- 2022: Reuniones eficaces. LinkedIn
- 2022: Mejora tu gestión de tiempo y productividad. LinkedIn
- 2020: Word Essential Training (Office 365/Microsoft 365). LinkedIn
- 2020: Learning Excel 2019. LinkedIn
- 2007: Corso di Primo Soccorso di 8 ore presso Cruz Roja Venezolana - Caracas
- 2004: Corso di Applying emotional intelligence in the workplace di 8 ore svolto con QuickKnowledge.com
- 2004: Corso di Time management di 8 ore svolto con QuickKnowledge.com

Treatmento dei dati personali *Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e successivo GDPR.*