

Laura Denaro

Profilo Professionale

Commerciante

Laureata in lingue e letterature straniere a novembre del 2002, ho frequentato il progetto Erasmus a Salisburgo da settembre 1994 a giugno 1995. Ho svolto la mansione di receptionist in diversi hotel sul lago di Como frequentati per lo più da turisti di lingua straniera.

Ho già effettuato 2 progetti di tedesco presso la scuola primaria di vestreno nell' anno 2019 e nel 2022

Capacità E Competenze

Laurea in lingue e letterature straniere parlo e scrivo correntemente in lingua tedesca, inglese e francese

Esperienze Lavorative E Professionali

01.2015 - Attuale

Commerciante in proprio

Emporio da ninetto - VALVARRONE, LECCO

- Gestione delle trattative commerciali e determinazione delle politiche di vendita.

01.2004 - 03.2010

Responsabile

Hotel villa stupenda - Bellano, LC

- Creazione di un clima di lavoro positivo e collaborativo orientato alla produttività e all'efficienza.
- Supervisione delle attività lavorative generali e del rendimento dei singoli.
- Raggiungimento degli obiettivi assegnati attraverso la pianificazione corretta di attività e tempistiche.
- Elaborazione di report quali-quantitativi per la valutazione del rendimento dei reparti di competenza.
- Coordinamento dei reparti di competenza per il raggiungimento degli obiettivi aziendali.
- Organizzazione e gestione delle riunioni con i dipendenti per lo

- Assegnazione dei compiti al personale interno tramite valutazione delle skill e delle prestazioni dei singoli.
- Individuazione e risoluzione di problematiche lavorative in tempi congrui.
- Gestione e coordinamento dei rapporti tra il personale interno e il management aziendale.
- Valutazione delle attività in essere per l'attuazione rapida di interventi correttivi.

01.2001 - 12.2003

Receptionist

Park hotel - Abbadia lariana, LC

- Mantenimento dell'ordine nelle aree adibite alla reception.
- Controllo dei visitatori, aggiornamento dei registri ed emissione di pass temporanei.
- Ricezione, filtro e smistamento delle telefonate in entrata.
- Pianificazione di eventi e viaggi di lavoro gestendo prenotazioni e spostamenti.
- Attività di front e back office e supporto alla preparazione di preventivi e fatture.
- Predisposizione e distribuzione del materiale per riunioni ed eventi.
- Accoglienza dei clienti e indirizzamento agli uffici di competenza.
- Gestione e riordino di database e archivi documentali.
- Gestione delle richieste di informazioni e dei reclami.
- Gestione e smistamento della posta in entrata e in uscita, sia cartacea sia elettronica.
- Gestione dell'agenda degli appuntamenti incluse cancellazioni e riprogrammazioni.
- Supporto ad attività di archiviazione documentale in formato cartaceo e digitale.
- Preparazione, compilazione e archiviazione di documenti e fatture.
- Preparazione di fascicoli, scansioni e fotocopie per il personale interno ed esterno in visita.
- Controllo e verifica delle credenziali di identificazione dei visitatori e dello scopo della visita al fine di garantire la sicurezza del personale e dell'ambiente di lavoro.
- Ricezione e distribuzione di pacchi e posta in entrata e spedizione di posta in uscita per un team di [Numero] [Qualifica].
- Collaborazione diretta con fornitori, appaltatori e personale di servizio al fine di garantire che l'evasione degli ordini sia in linea con le esigenze e le specifiche di gestione.
- Inserimento di dati nel software [Tipologia] per la registrazione di informazioni [Tipologia].
- Accoglienza calda e amichevole dei clienti, rispondendo a domande di carattere generale, raccogliendo informazioni circa la natura della visita e indirizzando ciascuno presso gli uffici competenti.
- Organizzazione e programmazione di riunioni d'ufficio e gestione degli appuntamenti con i clienti per un team di [Numero] professionisti, aiutandoli così nel coordinamento di agende lavorative particolarmente intense.

03.1995 - 12.2001

Receptionist

Hotel du Lac - Varenna, LC

- Mantenimento dell'ordine nelle aree adibite alla reception.
- Ricezione, filtro e smistamento delle telefonate in entrata.
- Controllo dei visitatori, aggiornamento dei registri ed emissione di pass temporanei.

- Pianificazione di eventi e viaggi di lavoro gestendo prenotazioni e spostamenti.
- Preparazione di fascicoli, scansioni e fotocopie per il personale interno ed esterno in visita.
- Preparazione, compilazione e archiviazione di documenti e fatture.
- Gestione delle richieste di informazioni e dei reclami.
- Gestione dell'agenda degli appuntamenti incluse cancellazioni e riprogrammazioni.
- Gestione e smistamento della posta in entrata e in uscita, sia cartacea sia elettronica.
- Attività di front e back office e supporto alla preparazione di preventivi e fatture.
- Accoglienza dei clienti e indirizzamento agli uffici di competenza.
- Accoglienza calda e amichevole dei clienti, rispondendo a domande di carattere generale, raccogliendo informazioni circa la natura della visita e indirizzando ciascuno presso gli uffici competenti.
- Collaborazione diretta con fornitori, appaltatori e personale di servizio al fine di garantire che l'evasione degli ordini sia in linea con le esigenze e le specifiche di gestione.
- Coordinamento turni lavorativi giornalieri e settimanali e adempimento degli obblighi di calendario mensili per [Numero] [Qualifica].
- Controllo e verifica delle credenziali di identificazione dei visitatori e dello scopo della visita al fine di garantire la sicurezza del personale e dell'ambiente di lavoro.
- Indirizzamento dei clienti al personale di competenza per una rapida ed efficace risoluzione di problemi ed eventuali lamentele e per la presa in carico di questioni relative a specifici account.

Istruzione E Formazione

2002

Laurea Ciclo Unico (vecchio ordinamento), Lingue e letterature straniere , Università degli studi di Bergamo - Bergamo, Bg