

Sarah Mazzella



 patente B

Capacità E Competenze ●

- Doti comunicative e relazionali
- Precisione
- Capacità di ascolto
- Puntualità
- Doti relazionali
- Conoscenza dei regolamenti scolastici
- Empatia e sensibilità
- Empatia e pazienza
- Senso dell'ordine
- Spirito di collaborazione
- Puntualità e precisione
- Abilità di comunicazione
- Capacità di gestione di gruppi
- Conoscenza dei sistemi operativi
- Pazienza
- Capacità nel lavoro in team
- Gestione delle emergenze
- Procedure di primo soccorso
- Flessibilità e adattabilità
- Orientamento al servizio
- Capacità di analisi
- Capacità di mediazione
- Metodi di gestione comportamentale
- Abilità interpersonali
- Nozioni psicopedagogiche
- Tecniche di mediazione e gestione dei conflitti
- Predisposizione al contatto col pubblico
- Capacità relazionali
- Conoscenza delle procedure e delle norme di salute e sicurezza
- Capacità di organizzazione e pianificazione
- Modalità di sanificazione
- Uso di supporti multimediali
- Protocolli di sicurezza
- Tecniche di gestione dei conflitti
- Strumenti di comunicazione verbale e paraverbale
- Competenze informatiche di base
- Problem solving
- Capacità di analisi e valutazione

Esperienze Lavorative E Professionali ●

2014 - Attuale ●

collaboratore scolastico

scuola statale - Ischia

- Riordino, pulizia e sanificazione di locali, arredi e servizi igienici.
- Supervisione degli ingressi e delle uscite dal plesso scolastico.
- Sorveglianza delle aree scolastiche durante le fasi di intervallo o in assenza degli insegnanti.
- Accoglienza dei visitatori, supporto al personale docente e gestione degli alunni in assenza degli insegnanti.
- Custodia e sorveglianza generica di locali, laboratori, palestre, entrate

e uscite ordinarie e di emergenza.

- Ispezione di aule, laboratori, corridoi e servizi igienici al termine dell'orario scolastico.
- Spostamento e sistemazione delle attrezzature scolastiche in base alle esigenze degli insegnanti.
- Gestione delle classi di alunni in assenza del corpo docenti per garantire il rispetto dei regolamenti.
- Supporto attivo a colleghi, docenti, personale di Segreteria, DSGA, Dirigenti Scolastici e genitori.
- Organizzazione e riordino periodico dei depositi contenenti attrezzature e arredi.
- Sostegno agli alunni disabili per gli spostamenti interni alla scuola e l'accompagnamento in bagno.
- Sanificazione e igienizzazione di uffici, camere e spazi comuni provvedendo ad arieggiare adeguatamente gli ambienti.
- Controllo delle scorte dei prodotti e manutenzione e riordino delle attrezzature per le pulizie.

01.2024 - 01.2024



agente di viaggio

Emozioni viaggi - Ischia

- Organizzazione di pacchetti turistici personalizzati sulla base delle esigenze espresse dalla clientela.
- Assistenza pre e post vendita e predisposizione di soluzioni alternative in caso di cambiamenti prima e durante il viaggio.
- Gestione delle relazioni con tour operator e travel partner italiani ed esteri.
- Stesura dei preventivi, gestione dei pagamenti ed emissione di fatture.
- Verifica della corretta compilazione di moduli e documenti nelle fasi di prenotazione.
- Creazione di pacchetti di viaggio originali, stimolanti e adatti a una clientela diversificata.
- Organizzazione di viaggi di gruppo per privati e aziende.
- Consulenza alla clientela in materia di documentazione, visti e permessi sanitari.
- Supporto ai titolari nella gestione dell'agenzia e nella pianificazione delle attività quotidiane.
- Promozione di assicurazioni di viaggio e altri servizi accessori.
- Partecipazione ad eventi di settore per l'individuazione di nuove strutture e destinazioni da inserire nei pacchetti.
- Analisi del mercato turistico finalizzato alla creazione di pacchetti vacanze coerenti al tipo di clientela.
- Proposta delle migliori offerte del momento e di opzioni di viaggio ben studiate facendo leva su eccezionali capacità di negoziazione delle tariffe.
- Ricerca delle migliori soluzioni di alloggio per gruppi, coppie, dirigenti e clienti con esigenze speciali.
- Organizzazione di vacanze e itinerari di viaggio raffinati e indimenticabili per clienti di alto livello, celebrità, politici e dirigenti d'azienda.
- 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.
- Supervisione dei pagamenti tramite carta di credito e bancomat e gestione di tutte le informazioni sensibili con professionalità e discrezione.
- 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.

- Elaborazione di miglioramenti procedurali e di strategie di business a lungo termine basati sul feedback dei clienti.
- Implementazione di sistemi automatizzati per l'ufficio, ottimizzando così le comunicazioni con i clienti e la gestione dei registri.
- utilizzo del programma di gestione aziendale Ideal, utilizzo programmi per tutte le tipologie di biglietteria, in particolare Galileo per biglietteria aerea IATA e Sipax per biglietteria Trenitalia

01.2024 - 01.2024

● ***impiegata contabile***

Imperatore Travel - Forio

- Registrazione delle fatture di acquisto, di pagamenti, incassi, prime note ed estratti conto.
- Tenuta della contabilità generale ordinaria dell'azienda.
- Liquidazioni IVA mensili, trimestrali e riconciliazioni annuali.
- Archiviazione della documentazione contabile in formato cartaceo ed elettronico.
- Utilizzo di Excel e del software gestionale per l'inserimento dei dati e l'elaborazione della reportistica.
- Registrazione fatture attive e passive, prima nota, contabilità ordinaria e semplificata.

2004 - 2014

● ***consulente del lavoro***

studio commerciale dott. Lorenzo Mennella - Casamicciola Terme

- Stipula di contratti di lavoro, sia tipici che atipici, nel rispetto delle norme vigenti.
- Elaborazione dei cedolini e gestione dei relativi adempimenti fiscali e contributivi, utilizzo del programma Europaghe
- Amministrazione degli adempimenti annuali e periodici relativi alla gestione del personale dipendente.
- Gestione delle pratiche di licenziamento individuale e collettivo, assicurandosi che siano condotte a norma di legge.
- Supervisione della comunicazione agli enti competenti di assunzioni, cessazioni, malattie, infortuni e maternità.
- Verifica della corretta effettuazione delle comunicazioni online ai centri per l'impiego e agli enti previdenziali.
- Conduzione degli adempimenti relativi all'inquadramento dei dipendenti e all'iscrizione agli istituti di competenza.
- Tenuta e stampa delle registrazioni obbligatorie sul libro unico del lavoro.
- Prestazione di consulenza in materia di agevolazioni fiscali, incentivi e ammortizzatori sociali.

2004 - 2024

● ***presidente di seggio elettorale***

comune di Casamicciola Terme - Casamicciola Terme

- Spoglio delle schede elettorali ed elaborazione delle tabelle di scrutinio.
- Registrazione corretta delle tessere elettorali secondo la procedura di legge.
- Allestimento del seggio e preparazione dei materiali necessari ai votanti.
- Scrutinio e registrazione dei voti espressi sulle tessere elettorali.

2013 - 2013

● ***incaricata alle vendite del Bimby***

Vorwerk - Ischia

- Illustrazione di prodotti, promozioni, offerte e sconti.
- Risoluzione di eventuali problematiche insorte nella fase di pre e

- post-vendita.
- Consulenza mirata ad individuare le soluzioni più adatte alle necessità del cliente.
- Gestione e fidelizzazione della clientela acquisita attraverso relazioni attente e sistematiche.
- Fidelizzazione della clientela attraverso opportune strategie post vendita.
- Effettuazione di spostamenti continui sul territorio assegnato.
- Utilizzo dei programmi di PC e dispositivi elettronici per la gestione delle attività di vendita.
- Raggiungimento e superamento dei target commerciali stabiliti.
- Partecipazione a eventi e fiere di settore per ampliare le opportunità di vendita.
- Assistenza alla clientela consigliando i prodotti più in linea con le esigenze e i desideri dei clienti.
- Gestione di reclami e lamentele applicando le procedure previste per l'effettuazione di resi o rimborsi.

2013 - 2013

● ***direttore tecnico di agenzia di viaggi***
regione Campania - Napoli

- Acquisto ed emissione di biglietti aerei, marittimi e ferroviari.
- Preparazione della documentazione da consegnare ai clienti prima della partenza.
- Preparazione delle fatture, gestione dei pagamenti e tenuta della contabilità.
- Prenotazione di tutti servizi inclusi nei pacchetti turistici.
- Organizzazione di viaggi [\[Tipologia\]](#) e [\[Tipologia\]](#), preparazione dei relativi documenti e gestione delle comunicazioni con la clientela.
- Svolgimento di attività promozionali tra cui [\[Attività\]](#).
- ai sensi dell'art.29 del D.Lgs n.206/2007 prot. 0499207 del 10/07/2013 della Giunta Regionale della Campania

**Istruzione E ●
Formazione**

- | | |
|-------------|---|
| 1998 - 2013 | ● diploma di ragioniere e perito commerciale, economia aziendale, scienze delle finanze, economia politica, diritto, matematica, E. Mattei - Casamicciola Terme |
| | ● votazione 100/100 |
| 2020 - 2021 | ● diploma di informatica e telecomunicazioni, informatica, sistemi e reti, telecomunicazioni, matematica, E.Mattei - Casamicciola Terme |
| | ● votazione 98/100 |
| 2014 - 2014 | ● corso di formazione "il funzionario comunale", il funzionario comunale nella riforma della Pubblica Amministrazione, università Pegaso - Ischia |
| 2016 - 2016 | ● Eipass, patente europea del computer, Certipass - Napoli |
| 2020 - 2021 | ● qualifica profess. Coordinatore Amministrativ, trattamento di documenti amministrativo contabili, coordinamento del settore amministrativo, Gesfor - Pozzuoli |
| 2016 - 2017 | ● qualifica profess. Operatorer Socio Sanitario, Gesfor - Pozzuoli |
| 2022 - 2022 | ● 24CFU, pedagogia metodologia, unidav.it - Torrevecchia |

2021 - 2022	master insegnamento della lingua italiana come L2 , per stranieri, i.u.m. - Napoli
2020 - 2021	master insegnare con la metodologia Clil, i.u.m. - Napoli
2019 - 2020	master l'applicazione delle tecnologie delle , informazioni e della comunicazione in ambito educativo, i.u.m. - Napoli
2020 - 2020	esol certificate C2, inglese, British Institutes - Napoli
2003 - 2003	Fit in Deutsch 2, tedesco, Goethe Institut - Napoli
2021 - 2021	skill lim, competenze lim, a.i.m.c. - Napoli
2021 - 2021	skill Tablet, acquisire competenze sul tablet, a.i.m.c. - Napoli
2021 - 2021	skill coding, acquisire competenze relative al coding, a.i.m.c. - Napoli
2020 - 2020	skill dattilografia, addestramento professionale dattilografia, comune di Sperone - Sperone
2016 - 2016	corso di sicurezza e primosoccorso, Gesfor - Pozzuoli

Competenze ● Linguistiche

Italiano: LINGUA MADRE

Inglese:

B1 Tedesco:

B1

Intermedio

Intermedio

Attività E ● Onorificenze

* attestato in qualità di giuria popolare di studenti per la XXV edizione del premio internazionale di poesia "Ciro Coppola".

- attestato corso "educazione alla legalità".
- attestato corso di tedesco "lingua 2000.
- attestato della conferenza "ricordo di sir william Walton nel centenario della nascita".
- attestato della conferenza "Croce, il fascismo ed il dopoguerra".
- dal 200 al 2003 segretaria amministrativa volontaria del Centro Studi dell'isola d'Ischia. ed allestimento biblioteca di storia patria dell'isola d'Ischia sull'Osservatorio Geofisico 1885 a Casamicciola Terme.
- educational tour a Cefalonia (Grecia) riservato agli agenti di viaggio dal 31/05/08 al 02/06/08 dell'armatore greco Endeavor Lines per la promozione della vendita di viaggi in Grecia.
- attestato campionato studentesco di pallavolo
- abbonata e lettrice del National Geographic e Focus dal 1998

