

CURRICULUM VITAE

Deborah Fava

ESPERIENZA PROFESSIONALE

Fondatrice e Titolare della scuola di lingue The Bridge – More Than English

Da Agosto 2023 ad oggi

Esperto Esterno di Lingua Inglese

Istituto comprensivo Chioggia 5 (Scuola Primaria e Scuola Secondaria di I° grado)

<https://icchioggia5.edu.it>

Da Novembre a Maggio (collaborazione rinnovata anni 2021/2022/2023/2024)

- Responsabile della pianificazione e dell'erogazione di progetti PON finalizzati al potenziamento della lingua inglese.
- Somministrazione di 6 corsi di inglese da 10 e 25 ore, finalizzati al potenziamento della lingua, per le classi prime e seconda media, e alla preparazione dell'esame Cambridge CEFR A2 (KEY) per le classi terze della Scuola Secondaria di I° grado G. Galilei;
- Somministrazione di corsi di potenziamento di 120 ore, in compresenza con l'insegnante di lingua di ruolo, rivolto a tutte le classi della Scuola Primaria B. Caccin;

Docente di Lingua Inglese

Oxford School di Rovigo e Chioggia

www.oxfordschool.com

Da Maggio 2017 a Luglio 2023

- Impiegata in attività di valutazione dei test d'ingresso degli studenti e della pianificazione personalizzata del percorso didattico di ogni corsista.
- Responsabile dell'erogazione dei seguenti servizi:
 - Corsi di business English presso aziende situate nella provincia di Rovigo;
 - Corsi individuali e di gruppo mirati alla preparazione di esami Cambridge da livello Starter a livello CAE.
 - Corsi individuali e di gruppo IELTS modulo General e Academic da Brand 4.0 a Brand 6.5;
 - Corsi individuali e di gruppo di General English da livello Elementary a livello Advanced;
 - Corsi di potenziamento YLE e KEY presso le scuole statali primarie e secondarie situate in provincia di Venezia;
 - Invigilator e Supervisor durante certificazioni Cambridge presso scuole Primarie e Secondarie situate in provincia di Venezia e di Rovigo.

Hotel Duty Manager (assistente operativo di direzione)

*Hotel W Verbier ***** L · Starwood Hotels & Resorts INC · Verbier, Svizzera*

<http://www.wverbier.com>

<http://www.starwoodhotels.com>

Da Ottobre 2013 a Marzo 2016

- ▶ Partecipazione strategico-operativa alle fasi di preapertura e di apertura del resort, con particolare riguardo alla formazione e allo sviluppo dei dipartimenti di front desk, guest service, public relation, concierge e centralino;
- ▶ Principale rappresentante operativo del direttore generale, responsabile del buon funzionamento e della supervisione di tutti i dipartimenti operativi dell'hotel nel pieno rispetto degli standard operativi ed etici dettati dalla compagnia.
- ▶ Collaborazione con il dipartimento sales, nel processo di ampliamento del portafoglio clienti Luxury e responsabile della gestione della clientela Luxury in loco.
- ▶ Impiegata in attività quotidiane di redazione e analisi di report legati al tasso di soddisfazione della clientela mirati a identificare opportunità di miglioramento dei servizi offerti. Cooperazione con i vari capi reparto al fine di determinare on-going trend, fornendo le linee guida sulle strategie da attuare;
- ▶ Responsabile della gestione di piattaforme guests' feedback quali Trip Advisor, Booking.com etc;
- ▶ Task force di sei mesi presso il resort veneziano St. Regis San Clemente Palace Venezia *****L (attuale San Clemente Palace Kempinski) svolgendo attività strategiche e operative di trainer e front office manager, per il re-branding e l'avvio della struttura;
- ▶ Premiata "Best Manager & Coach dell'anno 2014" e "Best Manager 1° quadrimestre 2014". Premio conferito dal marchio W Hotels;
- ▶ Collaborazione con il dipartimento di risorse umane nella selezione e del personale di front desk.

Reservation, Sale & Customer Service Manager EAME Division

Starwood Hotels & Resorts INC · Cork, Irlanda

<http://www.starwoodhotels.com>

Da Maggio 2010 a Settembre 2013

- ▶ Responsabile di un team di 25 agenti multilingua impiegati nella vendita, assistenza e prenotazione telematica delle strutture alberghiere situate in Italia, Malta, Spagna, Portogallo, Francia, Belgio, Lussemburgo e USA.
- ▶ Organizzazione quotidiana di workshop, meeting di gruppo e individuali, volti ad accrescere la motivazione degli agenti di vendita e a migliorarne le competenze professionali;
- ▶ Monitoraggio giornaliero della produzione qualitativa del team, volto a massimizzare ogni opportunità di vendita per il raggiungimento dei target di produttività individuali e aziendali;
- ▶ Elaborazione e analisi dei risultati di produzione comparati agli standard aziendali richiesti.

Account Executive EAME Division

Starwood Hotels & Resorts INC · Cork, Irlanda

<http://www.starwoodhotels.com>

Da Luglio 2008 ad Aprile 2010

- ▶ Impiegata nella ricerca, selezione e gestione di multinazionali potenzialmente interessate a finalizzare contratti di viaggio corporate con le strutture alberghiere da me rappresentate;
- ▶ Intermediaria nella vendita e nell'organizzazione di spazi conferenze e di eventi;
- ▶ Gestione portafoglio clienti di competenza, con mansioni di supervisione dell'andamento della produttività rispetto a quella globale stabilita, fidelizzazione del cliente, comunicazione di nuove offerte.

New Hire Assistant Trainer

Starwood Hotels & Resorts INC · Cork, Irlanda

<http://www.starwoodhotels.com>

Da Novembre 2007 a Giugno 2008

- ▶ Assistente del Senior Trainer con mansioni di formazione professionale di nuovi agenti di vendita. (Gruppi mensili di 15 impiegati);
- ▶ Pianificazione e gestione dell'agenda e delle attività del corso di formazione (80 ore teoriche e 64 ore di pratica monitorata live);
- ▶ Controllo qualitativo dell'operato dei nuovi agenti di vendita durante la fase di pratica live;
- ▶ Redazione di performance report di ogni agente vendita e collaborazione con i vari Sales and Reservation Managers nell'inserimento dei nuovi agenti di vendita nel loro team di competenza.

ISTRUZIONE & FORMAZIONE

Data	Conseguimento Agosto 2019
Nome di istituto di istruzione	LTTB - Language Teacher Training in Belgium (sede di Treviso)
Qualifica conseguita	Cambridge Master Certificate in English Teaching to Adults (CELTA)
Abilità oggetto dello studio	Abilitazione all'insegnamento della Lingua Inglese come Lingua Straniera
Data	Conseguimento Maggio 2019
Nome di istituto di istruzione	Cambridge Assessment English (sede di Verona)
Qualifica conseguita	CAE, CEFR C1
Abilità oggetto dello studio	Certificato Cambridge English ESOL International Advanced English
Data	Conseguimento Giugno 2003
Nome di istituto di istruzione	ITST Francesco Algarotti, Venezia
Qualifica conseguita	Diploma di maturità
Abilità oggetto dello studio	Perito turistico
Data	Da Novembre 2006 a Maggio 2009
Nome di istituto di istruzione	Starwood Hotels & Resorts INC, Cork, Irlanda
	<ul style="list-style-type: none">▶ "Behavioral Interview" (training aziendale interno, 2 giorni)▶ "Conflict Management Resolution" (training aziendale interno, 24 ore)▶ "Think fast, problem solving" (training aziendale interno, 24 ore)▶ "Public Speech" (training aziendale interno, 14 ore)▶ "Train the trainer" (training aziendale interno, 5 giorni)▶ "License to Coach" (training aziendale interno, 5 giorni)

COMPETENZE PERSONALI

Madrelingua	Italiana		
Lingue straniere	<i>Inglese</i>	<i>Francese</i>	<i>Spagnolo</i>
Abilità ricettive (lettura e ascolto)	Advanced C1 CEFR	Eccellente	Buono
Abilità produttive (scrittura e parlato)	Advanced C1 CEFR	Eccellente	Buono
Capacità sociali	Ottime capacità relazionali con clienti, subordinati, colleghi e superiori. Dalla personalità carismatica e positiva, partecipo in maniera proattiva alla costruzione di un buon spirito di squadra, pur mantenendo autonomia e indipendenza nel mio operato giornaliero. Accolgo feedback e cambiamenti con entusiasmo e mi adatto facilmente a nuove direttive aziendali e a diversi contesti lavorativi. Responsabile ed affidabile, rappresento in maniera professionale l'azienda per la quale lavoro. Ottima ascoltatrice ed attenta osservatrice, punto a creare legami solidi e duraturi sia con i miei clienti che con il team lavorativo del quale faccio parte. Credo fortemente nella personalizzazione di interazioni ed esperienze.		
Capacità organizzative	Eccellente capacità di gestione del personale, delle risorse e del materiale lavorativo. Abile nell'organizzare il lavoro e nel rispettare le scadenze prestabilite nel rispetto degli standard aziendali. Ricerca ed utilizzo dinamico di supporti informatici mirati a facilitare e a migliorare il mio operato.		
Capacità informatiche	Ottima padronanza di tutti gli applicativi del pacchetto Microsoft Office, delle principali piattaforme social media e dei principali browser.		

REFERENZE

Su gentile richiesta sarò lieto di fornire le referenze relative alle attività lavorative ritenute più significative