

# CV - Giacomo Serenelli



**NOME:** GIACOMO SERENELLI

**GENERE:** UOMO

**DATA DI NASCITA:** 03/12/1978

**LUOGO DI NASCITA:** LORETO ( AN )

**NAZIONALITÀ:** ITALIANA

**RESIDENZA:** VIA DANTE ALIGHIERI 106

**C.A.P.:** 60022

**CITTÀ:** CASTELFIDARDO ( AN )

**E-MAIL :** [giacomo.serenelli@gmail.com](mailto:giacomo.serenelli@gmail.com)

**TELEFONO:** 3533781761

PERIODO	TITOLO	CORSO	SCUOLA
09/1992 - 06/1998	MATURITA	Liceo Scientifico	Istituto E. Fermi - Ancona

## CONOSCENZE:

### LIVELLO LINGUISTICO

	PARLATO	SCRITTO	LETTURA
Spagnolo	Fluente ( A1 )	Alto	Alto
Inglése	Fluente ( B2 )	Alto	Alto
Italiano	Madrelingua	Alto	Alto

## **ESPERIENZE LAVORATIVE:**

### **Data: 04/2018 – attualmente**

Nome dell'Impresa: **ITC s.r.l.** – Recanati

Mansione: **COMMERCIALE & MARKETING**

#### **Attività principali:**

- Commerciale, back office clienti e formulazione offerte settore audio e domotica per hotel.
- Gestione delle vendite ed elaborazione della proposta commerciale, inserimento dati e anagrafica clienti con l'utilizzo del gestionale Gamma.
- Gestione dei rapporti con clienti, fornitori e agenti di rappresentanza nel territorio nazionale (comunicazione ordine e conferma, tracking offerte e archiviazione).
- Assistenza al cliente durante la trattativa commerciale e post-vendita. Gestione degli ordini insoluti.
- Rilevazione dati di vendita e di produzione rendicontazioni periodiche al fine di interpretare l'andamento delle vendite. Organizzazione attività di vendita e promozione come fiere ed eventi aziendali.
- Ideazione e distribuzione del materiale promozionale (merce in promozione, materiale pubblicitario e omaggi). Restyling della comunicazione aziendale e copywriter per cataloghi, company profile e sito web. Interfaccia con agenzie di comunicazione per creazione materiale pubblicitario. Ideazione ed invio newsletters.
- Export con mansioni di apertura mercati esteri e piano di commercializzazione prodotti.
- Analisi di mercato e benchmark

### **Data: 05/2016 – 11/2017**

Nome dell'Impresa: **DERBY HOTELS COLECTION** - Barcellona - Spagna

Mansione: **FRONT & BACK OFFICE**

#### **Attività principali:**

- Assicurare il funzionamento degli appartamenti ricevendo i clienti, gestendo e coordinando le prenotazioni sulle 7 strutture diffuse (120 appartamenti).
- Coordinare il personale interno con l'obiettivo di raggiungere la massima soddisfazione degli ospiti.
- Gestione del check-in/out, quadratura cassa e dati contabili degli altri dipartimenti (chiusura del turno, controllo totale di chiusura e risoluzione di eventuali errori del sistema).
- Gestione prenotazioni sugli Extranet dei vari portali ed invio informazioni al cliente riguardo agli orari ed il funzionamento del check-in e del regolamento/condizioni della struttura.
- Controllo giornaliero delle pre-autorizzazioni effettuate a garanzia delle prenotazioni arrivate e/o inserite manualmente sul gestionale. Gestione degli addebiti Not Refundable, della lista dei No show e contabilità degli eventuali addebiti.
- Ricevimento clienti e vendita/conferma dei servizi complementari dell'Aparthotel per via telefonica, e-mail. Check-in presenziali su richiesta direttamente nell'appartamento.
- Quadratura di cassa a fine servizio e passaggio consegne.

### **Data: 05/2015 – 04/2016**

Nome dell'Impresa: **BOOKING.COM** - Barcellona - Spagna

Mansione: **CUSTOMER SERVICE**

#### **Attività principali:**

- Assistenza clienti e help desk per i mercati italiano, spagnolo e inglese per O.T.A. del settore turistico.
- Prenotazione di hotel e risoluzione di eventuali reclami e problematiche intercorse tra hotels ed ospiti.
- Ricezione chiamate in entrata ed uscita ed invio e-mails per risoluzione di problemi relativi a carte di credito, richieste di informazioni e chiarimenti sulle strutture ed i suoi servizi o su eventuali pre-autorizzazioni ricevute o addebiti errati. Richieste di cancellazioni e modifiche della prenotazione.
- Organizzazione di eventuali richieste speciali degli ospiti.
- Gestione prenotazioni e complaints (No Show, Relocations, overbookings..etc) secondo le procedure aziendali.

**Date: 04/2012- 10/2014**

Nome dell'Impresa: soc. **HOTEL DE LA VILLE s.r.l.** – Bologna

Mansione: **SALES & REVENUE MANAGER**

**Attività principali:**

- Piano generale di marketing e strategia aziendale per riqualificazione e avvio struttura ricettiva.
- Consulenza alberghiera ,pre-apertura e start up delle strutture ricettive appartenenti al gruppo:  
Residence " Al Colle dei Pini " di Riccione - " Poggio del Golf " – Firenze - " La Colombaia Eventi " - Arezzo .
- Ideazione o aggiornamento e ristrutturazione dell' immagine coordinata: siti internet, brochures e logotype.
- Copywriter per la comunicazione aziendale delle 3 strutture e ideazione delle condizioni e regolamento.
- Analisi del mercato, benchmark e realizzazione griglia tariffaria per il pricing. Gestione del revenue e della vendita tipologica in top-down selling, politica dei prezzi e controllo dei costi della struttura.
- Gestione della brand reputation. Back office/ posizionamento e gestione delle O.T.A.
- Selezione dell'impresе di fornitura servizi e briefing del personale di ricevimento
- Direzione della struttura ricettiva di Riccione durante le stagioni estive 2013 e 2014.

**Data: 09/2007 – 09/2008**

Nome dell'Impresa: **ACCIONA TRASMEDITERRANEA** - Barcellona - Spagna

Mansione: **HANDLING PORTUALE**

**Attività principali:**

- Addetto alle operazioni portuali per compagnia italiana di cruise ferries (GNV)
- Help desk e gestione di biglietti virtuali individuali e gruppi per agenzie di viaggio ( Italia e Spagna ) presso il ZAL ( zona di attività logistica ) del porto di Barcellona.
- Assistenza clienti, biglietteria diretta, check-in, gestione delle prenotazioni, fatturazione e cassa giornaliera presso il Terminal centrale.
- Back office crociere: richiesta di pagamenti insoluti e sospesi, rimborsi, controllo della documentazione di viaggio dei passeggeri prima dell'imbarco e invio dati al personale di bordo.
- Coordinamento imbarco / sbarco passeggeri e mezzi per 2 linee di ferries, UE ed extra UE (Italia / Marocco).

**JOB TRAININGS:**

- Front office alberghiero.
- Hotel revenue management e strategie di vendita in up-selling
- Outlook 2007.
- Corso di attenzione al cliente e telemarketing.

**CONOSCENZE  
INFORMATICHE:**

Windows ,Office, Internet, Apple, Outlook .  
SOFTWARES : Fidelio Opera – Passepartout - Tesipro - Gamma.

**AUTOMUNITO:**

SI

**HOBBIES:**

musica, cucina italiana, auto, viaggi.

**SPORTS:**

Gym, footing , boxe e paracadutismo sportivo.

**PATENTI:**

A3, KB. Iscritto al ruolo dei conducenti Taxi / NCC

**“AI SENSI E PER GLI EFFETTI DEL REG.EU.679/2016 AUTORIZZO AL TRATTAMENTO DEI MIEI DATI PERSONALI CONTENUTI NEL PRESENTE DOCUMENTO RILASCIANDONE IL CONSENSO”**

Data: 03/01/2021

