

Davide Pecorella



CONTATTI

- Giugliano in Campania, 80014, Napoli
- +393393594506
- davide.pecorella@hotmail.com
- 15/12/1996

PROFILO PROFESSIONALE

Ragazzo versatile dotato di eccezionale capacità comunicativa e di multi-tasking. Comprovata capacità nel fornire un servizio clienti di alta qualità in ambienti frenetici e ad alto stress e In grado di fornire raccomandazioni adeguate alle necessità dei clienti.

"Some succeed because they are destined to, but most succeed because they are determined to."(Henry Van Dyke)

COMPETENZE LINGUISTICHE

- Conoscenza della lingua: **Italiano. Madrelingua.**
 - Conoscenza della lingua: **Inglese. Livello C1**
 - Conoscenza della lingua : **Tedesco. Livello C1**
 - Conoscenza della lingua: **Spagnolo. Livello B1**
 - Conoscenza della lingua: **Francese. Livello A1**
-
- Conoscenza base del pacchetto OFFICE (Word, Excel ecc..).
 - Propensione per le attività informatiche.
 - Spirito di adattamento, collaborazione e leadership all' interno di un team di lavoro.
 - Alla ricerca di una carriera formativa in un nuovo ambito.
-
- MANAGEMENT ASSISTANT** The Begin Hotels - Trieste, (IT)
12/2024 - 06/2025
 - Gestione e pianificazione dell'agenda del manager e del calendar aziendale.
 - Assistenza nella gestione dei progetti, monitorando i progressi e facilitando la comunicazione tra i team.
 - Gestione delle comunicazioni istituzionali e del rapporto con enti pubblici, consulenti e aziende clienti e/o fornitrice.
 - Partecipazione a riunioni e assemblee e redazione dei relativi verbali.
 - Coordinamento delle comunicazioni interne ed esterne, gestendo email, telefonate e corrispondenza.
 - Gestione dell'agenda del direttore, inclusa la pianificazione e la riorganizzazione di riunioni e appuntamenti.
 - Proposta rapida di soluzioni ad imprevisti e problematiche nell'attività lavorativa.
 - Preparazione della documentazione necessaria allo svolgimento delle attività della funzione supportata.
 - Gestione delle attività assegnate in piena autonomia grazie alle competenze maturate.
 - FRONT OFFICE AGENT / GUEST RELATION AGENT** The Begin Hotels - Ancona/Trieste/Ferrara, (IT)
03/2023 - Ad Oggi
 - Accoglienza dei clienti e smistamento delle richieste ai reparti di competenza.
 - Cura delle relazioni col pubblico e gestione di reclami e lamentele.
 - Raccolta dati e compilazione dei registri di accesso.
 - Gestione e risoluzione tempestiva delle richieste da parte dei clienti.
 - Ricezione di pagamenti in contatti o elettronici ed emissione di fatture.
 - Gestione delle comunicazioni verso ospiti, clienti e personale interno.
 - Supporto all'organizzazione di eventi, riunioni e appuntamenti.
 - Gestione delle chiamate in arrivo tramite il sistema telefonico multilinea, risposta rapida alle richieste dei clienti o trasferimento al personale di competenza.
 - Gestione delle prenotazioni assegnando le camere disponibili attraverso il gestionale.
 - Gestione professionale dei reclami degli ospiti e recupero rapido dei disservizi per migliorare la customer satisfaction.
 - Predisposizione di fatture e ricevute di pagamento, registrazione degli incassi giornalieri e tenuta dei registri contabili.

RESIDENT MANAGER Gregori Hotels - Firenze, (IT)

10/2022 - 03/2023

- Gestione del team affidato e assegnazione degli incarichi.
- Proposta rapida di soluzioni ad imprevisti e problematiche nell'attività lavorativa.
- Gestione del carico di lavoro affidato mantenendo calma e equilibrio.
- Pianificazione delle attività lavorative nel rispetto delle tempistiche richieste.
- Analisi del lavoro assegnato e individuazione delle criticità.
- Collaborazione con i colleghi nell'esecuzione delle attività assegnate.
- Definizione di modalità operative finalizzate al raggiungimento degli obiettivi assegnati.
- Utilizzo abituale dei più comuni strumenti informatici del proprio settore.
- Assegnazione di ruoli e mansioni al personale dell'hotel verificandone l'operato.
- Collaborazione alla definizione delle strategie di marketing per promuovere l'hotel.

FRONT OFFICE AGENT Strandhotel "Bene" ☆☆☆☆ - Fehmarn,

Schleswig-Holstein(DE)

08/2021 - 10/2022

- Risposta a richieste di informazioni sia telefoniche sia via email.
- Risoluzione di problematiche o lamentele da parte dei clienti.
- Risposta a eventuali domande, presa in carico e risoluzione dei problemi o reindirizzamento degli stessi al personale di competenza per garantire la completa soddisfazione dei clienti.
- Analisi di priorità e criticità con l'obiettivo di identificare tempestivamente le migliori soluzioni ai problemi prediligendo un approccio cooperativo e pragmatico.
- Filtro delle chiamate in entrata e trasferimento delle telefonate agli uffici di competenza.
- Archiviazione cartacea e/o elettronica di pratiche e documenti.
- Preparazione di copie di documenti, invio di fax e gestione degli archivi.

RESPONSABILE DI SALA Restaurant "Il Porto" - Flensburg , Schleswig-Holstein(DE)

03/2020 - 07/2020

- Formazione del personale di sala sulle norme di comportamento e di servizio.
- Presentazione di menù e carta dei vini e suggerimento di abbinamenti e piatti del giorno.
- Presentazione del conto e gestione dei pagamenti in cassa o al tavolo.
- Controllo e supervisione della mise en place nel rispetto delle linee guida della cucina.
- Cura dello stato degli arredi della sala e supervisione in caso di riparazioni.
- Accoglienza dei clienti, verifica delle prenotazioni e accompagnamento ai tavoli.
- Controllo delle fasi di pulizia della sala e di riassetto dei tavoli.
- Gestione delle richieste riguardo al servizio o altre esigenze dei commensali.

RESPONSABILE DI SALA/ RESTAURANT MANAGEMENT "Borgo Antico"

Italienische Hotel Restaurant ☆☆☆ - Fehmarn, Schleswig- Holstein (DE)

07/2015 - 02/2020

- Calcolo del conto, emissione delle fatture ed elaborazione dei pagamenti.
- Accoglienza alla clientela e offerta di un servizio professionale, cordiale e

competente.

- Garanzia di un servizio al tavolo di qualità.
- Catalogazione dei prodotti in negozio e/o magazzino mediante procedure di logistica per facilitare la tracciabilità e semplificarne la movimentazione.
- Assunzione, formazione e gestione di un team di 15 professionisti valutandone periodicamente le performance.
- Presa in carico di mansioni giornaliere di carattere finanziario di somme in denaro contante e transazioni con carta di credito.
- Formazione del personale di sala sulle norme di comportamento e di servizio.



ISTRUZIONE E FORMAZIONE

EXECUTIVE MASTER IN GUEST EXPERIENCE: Guest Relation
W.Academy - Ancona, 10/2023

Certificate
TOEFL Essential, 05/2017

Diploma Di Istruzione Secondaria: Indirizzo Scientifico
Istituto "S. Paolo" - Pozzuoli (Na), 06/2015