



☎ +393335079871

✉ nicolgramaglia@gmail.com

📍 10129, Torino

PROFILO PROFESSIONALE

Altamente organizzato e talentuoso nel promuovere sicurezza, coinvolgimento nelle attività e comportamento positivo. Collabora fattivamente con i colleghi allo sviluppo di idee e soluzioni innovative a problemi complessi. Professionista versatile, dotato di familiarità con gli standard di sicurezza, le procedure di pulizia e le strategie di rifornimento. Ha esperienza nella vendita dei biglietti, nel rispondere alle domande dei clienti e nel monitorare le strutture. Operatore esperto con eccellenti capacità di comunicazione e gestione del tempo e un approccio flessibile alla risoluzione dei problemi dei clienti. Di recente ingresso nel settore di accoglienza ma con forte determinazione alla crescita professionale. Può contare su una buona competenza specialistica in ambito turistico e di receptionist in virtù delle quali può sostenere agevolmente le esigenze aziendali dimostrando capacità di raggiungere gli obiettivi prefissati. Sa inserirsi rapidamente in nuove organizzazioni di lavoro grazie a buone doti comunicative, predisposizione al lavoro di squadra e attitudine positiva e propositiva. Giovane professionista con forte motivazione ad

Nicolò Gramaglia

ESPERIENZE LAVORATIVE E PROFESSIONALI

Dicembre 2019 - Dicembre 2019

Steward accoglienza Istituto Professionale G. Colombatto | Torino

- Realizzazione di eventi e programmi ricreativi in considerazione delle esigenze, delle capacità e degli interessi dei partecipanti.
- Offerta di un servizio clienti completo mediante la distribuzione di programmi, la risposta a eventuali domande e la vendita di biglietti e merchandising.
- Assistenza nel trasporto e nell'accompagnamento dei partecipanti al programma ricreativo da, verso e all'interno delle aree predisposte alle varie attività e durante le escursioni.
- Accoglienza, risposta alle domande e anticipazione delle esigenze degli ospiti.
- Risoluzione dei problemi segnalati dai clienti, garantendone così la piena soddisfazione.
- Offerta di un servizio competente rispondendo alle domande e accogliendo con cordialità tutti i clienti.
- Servizio accoglienza per la cena "Dal campo alla tavola". Progetto PON Colombatto - Dalmasso.

Giugno 2019 - Giugno 2019

Steward di accoglienza Istituto Professionale G. Colombatto | Torino

- Risposta alle domande dei clienti sugli eventi in corso e sulle offerte future della struttura.
- Risposta alle domande e offerta di informazioni su Museo dell'automobile.
- Accoglienza, risposta alle domande e anticipazione delle esigenze degli ospiti.
- Risposta alle domande relative al territorio e ai servizi offerti dalla compagnia.
- Visita e spiegazione del Museo dell'Automobile di Torino.

Maggio 2019 - Maggio 2019

Steward accoglienza Istituto Professionale G. Colombatto | Torino

- Risposta alle domande dei clienti sugli eventi in corso e sulle offerte future della struttura.
- Accoglienza, risposta alle domande e anticipazione delle esigenze degli ospiti.
- Risposta alle domande relative al territorio e ai servizi offerti dalla compagnia.
- Offerta di un servizio competente rispondendo alle domande e accogliendo con cordialità tutti i clienti.
- Visita e spiegazione del Borgo Antico di Mirafiori di Torino.

Marzo 2019 - Marzo 2019

Steward accoglienza Oxford Institute | Torino

- Supporto ai clienti che hanno prenotato posti a sedere numerati fornendo indicazioni di percorso e illuminando la strada con una torcia elettrica in caso di oscuramento delle luci.
- Risposta alle domande e offerta di informazioni su Conferenza

apprendere e crescere professionalmente nel ruolo di receptionist. Nel corso dell'ultima esperienza lavorativa ha perfezionato l'uso dei principali strumenti e tecniche di lavoro, dimostrando proattività, elasticità mentale, ottime doti comunicative ed interpersonali oltre a spirito di squadra e capacità di stabilire le priorità organizzando il proprio lavoro in maniera rigorosa e orientata al raggiungimento degli obiettivi.

CAPACITÀ E COMPETENZE

- Servizi di portineria
- Elaborazione dei pagamenti
- Funzionamento del registratore di cassa
- Condotta cortese e professionale
- Servizio clienti
- Compravendita di biglietti
- Formazione in materia di sicurezza
- Pianificazione di eventi
- Conformità agli standard aziendali
- Calcolo dei costi di parcheggio
- Garanzia della privacy degli ospiti
- Soddisfazione degli ospiti e dei clienti
- Metodi di pagamento
- Comunicazioni alla reception
- Buona conoscenza della normativa in materia di sicurezza
- Formazione in materia di linee guida per la sicurezza alimentare
- Gestione del contante

Oxford Institute.

- Accoglienza, risposta alle domande e anticipazione delle esigenze degli ospiti.
- Risoluzione dei problemi segnalati dai clienti, garantendone così la piena soddisfazione.
- Offerta di un servizio competente rispondendo alle domande e accogliendo con cordialità tutti i clienti.
- Accoglienza ospiti, accredito partecipanti, servizio guardaroba, servizio steward nella sala conferenze del Museo dell'Automobile di Torino.

Novembre 2018 - Dicembre 2018

ATTIVITA' DI BACK/FRONT OFFICE - STAGE CARLINA SRL NH COLLECTION | TORINO

- Esecuzione accurata, attenta e diligente dei propri compiti per l'ottenimento di un risultato finale di qualità senza mai sacrificare la velocità operativa.
- Dimostrazione di un'attitudine positiva e proattiva al lavoro, partecipando con impegno e motivazione al miglioramento dei risultati individuali e di team.
- Programmazione efficiente delle mansioni da svolgere ottimizzando i tempi di lavoro in modo da poter gestire con prontezza imprevisti e cambi improvvisi.
- Uso esperto di Office Automation e software SAP per lo svolgimento delle proprie mansioni assicurando accuratezza e aggiornamento costante in materia.
- Conseguimento degli obiettivi assegnati nel pieno rispetto delle tempistiche stabilite, ottenendo risultati soddisfacenti sia su attività sviluppate a livello individuale che partecipando attivamente a progetti di team con impegno, capacità e dedizione costanti.
- Disbrigo e archiviazione sia cartacea che digitale delle pratiche amministrative secondo i processi aziendali e nel rispetto dei principi di correttezza formale e meticolosa gestione delle scritture contabili e delle scadenze fiscali obbligatorie.
- Svolgimento delle mansioni e degli incarichi assegnati con professionalità, concentrazione ed efficacia anche in situazioni di intensa pressione lavorativa, rispettando le scadenze stabilite mantenendo al contempo elevati standard qualitativi.

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

2021

Diploma | Accoglienza Turistica

Istituto Professionale G. Colombatto, Torino

- Certificazione linguistica, Trinity College London, livello: B1

COMPETENZE LINGUISTICHE

Italiano: LINGUA MADRE

Inglese:  B1

Intermedio

CERTIFICAZIONI

- Corso online sulla sicurezza: rischio specifico e sicurezza in albergo.

RISULTATI CONSEGUITI

- Documentazione: redazione e correzione di documenti finalizzati ad aggiornare lo staff in materia di politiche e procedure interne.
- Ottimizzazione dei processi: pubblicazione di un nuovo manuale per le procedure dipartimentali. Definizione dei percorsi di formazione per il personale.