



Stefania LAURELLA

3403785681

laurel.s@virgilio.it

Appartenente alle categorie protette ai sensi della Legge 68/99, Articolo1

PROFILO

Ho esperienze significative in ruoli di accoglienza, a contatto con il pubblico, in particolare nei settori: Risorse Umane, Vendite, Turismo.

Sono una persona con ottime capacità comunicative, anche nelle lingue straniere; flessibile e motivata a lavorare su turni, durante le festività e nei fine settimana. Disponibile anche per trasferte/trasferimenti.

COMPETENZE TECNICHE

Vendite: accoglienza e supporto del cliente durante gli acquisti; riassortimento merce; utilizzo del registratore di cassa; gestione resi; allestimento vetrine (Visual Merchandising).

Risorse Umane: monitoraggio delle attività; attitudine analitica. Screening dei curricula; preselezione dei candidati (colloquio telefonico motivazionale linguistico). Familiarità con le piattaforme social del web.

Turismo: fornire informazioni su percorsi, opere ed attività del museo. Conoscenza delle normative di sicurezza applicate in aeroporto e sulle navi; controllo documenti. Buona padronanza dei sistemi gestionali informatici turistici.

Competenze Informatiche: Windows, Internet Explorer e pacchetto Office; Linux/Ubuntu; Google Drive e Gmail.

COMPETENZE LINGUISTICHE

- **Inglese:** avanzato C1 (FCE);
- **Spagnolo:** medio-alto (DELE B2);
- **Francese:** buono B1 (DELF).

ISTRUZIONE

Diploma Liceo Linguistico 2003-2008

Qualifica professionale post-diploma: 2008-2009

Operatore Turistico (600 ore)
con stage in agenzia viaggi

FORMAZIONE

corso "Customer Service Specialist" 24/02/2021
piattaforma online LinkedIn Learning

Sicurezza sul lavoro

corso di formazione sui rischi specifici 30/06/2017
-basso rischio (impiegati amministrativi)
codice Ateco 84.11.10

corso di formazione generale 28/06/2017
dei lavoratori codice Ateco 84.11.10

ESPERIENZE LAVORATIVE

COLLABORAZIONI OCCASIONALI 2010-2021

**Lezioni di conversazione Inglese
e traduzione testi** (Italiano-Inglese)

Baby sitter

Volantinaggio

Scrutatore di seggio elettorale

VENDITE

Promoter/merchandise 2010-2020
per agenzie specializzate in attività di in-store promotion.
Attestato Haccp.

Addetta Vendite 2010-2016
presso: Charity Shop e Ufficio del Turismo (Regno Unito),
villaggio turistico, Marlboro Classics, aeroporto di Torino
(Robe Di Kappa/Superga/K-Way).

RISORSE UMANE

Assistente HR, Regno Unito 2018-2019
progetti di formazione
Selezione del personale; Marketing e Comunicazione;
utilizzo del portale Erasmus+; sportello informativo
Eurodesk.

Tutor progetto di cooperazione internazionale 2018
 tirocini per cittadini non comunitari residenti all'Estero.

Agenzia Piemonte Lavoro (APL)

Assistenza e tutoraggio in lingua francese (monitoraggio
 tirocinanti; incontri periodici in collaborazione con il
Project Manager e con le sedi degli altri enti promotori).

Assistente HR ufficio Eures 2016-2017
**Centro per l'Impiego di Torino/Agenzia Piemonte
Lavoro (APL)**

Selezione del personale; screening dei curricula;
partecipazione ad eventi di reclutamento; gestione dei
social media (traduzione, creazione ed inserimento di
 annunci di lavoro su Facebook, LinkedIn e Twitter);
utilizzo del portale "Your First Eures Job"; orientamento
sulla mobilità transnazionale in ambito europeo.

TURISMO

Operatore museale 2019
presso Palazzo Reale, Torino

Hostess accoglienza 2013-2016
a bordo dei traghetti **Grandi Navi Veloci** e in **aeroporto**

Addetta Informazioni 2015
presso **Ufficio Del Turismo** (Regno Unito)

Receptionist alberghiera 2011-2014
(Malta e Regno Unito)

Addetta al Check-In 2008-2011
presso l'aeroporto di Torino

VOLONTARIATO

Hostess ed accoglienza:

2007-2020

- raccolta fondi per la ricerca scientifica;
- eventi, tra i quali: "Just the Woman I am"; Expo Milano 2015; finale della UEFA Europa League; Fringe Festival; Mito Settembre Musica; Terra Madre (desk informativi);
- musei: MAO Museo d'Arte Orientale; Museo Marittimo di Greenwich; Reggia di Venaria; Museo Di Scienze Naturali;
- manifestazioni sportive;
- aeroporti (meeter and greeter);
- convegni: Centro Congressi Torino Incontra/Regione Piemonte; Lingotto.

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi del D. Lgs. 196/2003 e Regolamento UE n. 679/2016.