

**FORMATO EUROPEO
PER IL CURRICULUM
VITAE**



INFORMAZIONI PERSONALI

Nome e Cognome	ROSA CATAPANO
Indirizzo	VIA DEGLI OLMI, 17 OTTAVIANO (NA)
Telefono	Cell. 3338563766
E-mail	rosacatapano93@gmail.com
Nazionalità	Italiana
Data di nascita	01/12/1993

**ESPERIENZA LAVORATIVA
dal gennaio 2015 a dicembre 2017**

Babysitter

- | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none">• Nome e indirizzo del datore di lavoro• Tipo di azienda o settore | Privato, Ottaviano (NA)
Intrattenimento-Educativo |
| <ul style="list-style-type: none">• Tipo di impiego | Assistenza a due bambini di una famiglia di Ottaviano (NA), rispettivamente di 8 e 3 anni dalle 16 alle 20 dal Lunedì al Venerdì. |
| <ul style="list-style-type: none">• Principali mansioni e responsabilità | Aiuto compiti per la bambina di 8 anni, ed insegnamento alla lettura e alla scrittura per il bambino di 3. |

**ESPERIENZA LAVORATIVA
dal giugno 2018 ad oggi**

- Nome e indirizzo del datore di lavoro
- Tipo di azienda o settore
- Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità

Receptionist

MARGIU' SRL FIRENZE (FI) VIA DELLE
PORTE NUOVE 57 CAP 50144

Turistico

Accoglienza di clienti, con la consegna delle chiavi e la gestione di ogni genere di richieste legate all'alloggio.

Responsabile delle attività di back office con la verifica dei pagamenti e delle fatture.

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

Diploma di Scuola Secondaria Superiore IST.D'ARTE -SAN GENNARO VES

**CAPACITÀ E COMPETENZE
PERSONALI**

Acquisite nel corso della vita e della carriera ma non necessariamente riconosciute da certificati e diplomi ufficiali.

Gestione delle prenotazioni: riuscendo a organizzare tutte le attività multicanale via telefono, chat e online.

Customer care: assicurando la piena soddisfazione dei clienti.

Gestione dei complaint: riducendo al minimo tutti reclami grazie alla mia empatia e alle mie doti comunicative

Organizzazione del back office: gestendo tutti i pagamenti ai fornitori e confermando i check out dei clienti.

Utilizzo di software per la comunicazione dei dati dei clienti alle Forze dell' Ordine

Pazienza e diplomazia: per rispondere positivamente a tutte le esigenze dei clienti.

Contabilità e amministrazione: riducendo al minimo tutti gli errori in chiusura.

MADRELINGUA

ITALIANO

ALTRE LINGUA

INGLESE

**CAPACITÀ E COMPETENZE
RELAZIONALI**

Vivere e lavorare con altre persone, in ambiente multiculturale, occupando posti in cui la comunicazione è importante e in situazioni in cui è essenziale lavorare in squadra (ad es. cultura e sport), ecc.

Predisposizione a lavorare in team, buona capacità relazionale e di problem solving.

CAPACITÀ E COMPETENZE
TECNICHE

*Con computer, attrezzature specifiche,
macchinari, ecc.*

Ottima conoscenza ed uso del personal computer, del pacchetto software, windows e i suoi principali applicativi (WORD, EXCEL, POWER POINT, ECC.). Ottima capacità di navigazione in Internet.

PATENTE O PATENTI

B - Automunita

"Autorizzo il trattamento dei dati personali presenti nel Curriculum Vitae secondo l'art. 13 del D. Lgs. 196/2003 e l'art. 13 GDPR 679/16."