

Valeria Zaffino

ESPERIENZE LAVORATIVE

Dicembre 2025 (11/12 - 17/12) - Addetta all'allestimento punto vendita (nuova apertura) | Sinsay, Messina

- Allestimento del punto vendita in fase di nuova apertura
- Organizzazione e sistemazione della merce secondo layout aziendali
- Supporto ai flussi logistici interni (ricezione, smistamento, stoccaggio)
- Collaborazione con il team nel rispetto delle tempistiche operative

Aprile 2025 – Agosto 2025 – Receptionist | Hotel Raya, Panarea

- Accoglienza degli ospiti, gestione delle prenotazioni e delle richieste speciali.
- Coordinamento dei flussi di check-in e check-out.
- Gestione delle lamentele e del gradimento dei servizi.
- Supporto amministrativo e gestione dei pagamenti.

Novembre 2023 – Novembre 2024 – Store Manager Trainee | Oviessa S.p.A., Milano/Trieste

- Supporto alla gestione quotidiana del negozio e del personale.
- Gestione vendite, inventario e operazioni di magazzino (reverse logistics, ricevimento merci).
- Formazione e sviluppo del personale.
- Amministrazione e allestimento dei criteri espositivi della merce.

Aprile 2023 – Settembre 2023 – Receptionist | Hotel Carasco, Lipari

- Gestione delle partnership con agenzie di viaggio e tour operator.
- Organizzazione delle attività di accoglienza e supervisione del front office.
- Verifica delle prenotazioni, elaborazione piano arrivi e check-out.
- Calcolo dei costi e riscossione pagamenti, gestione informazioni sensibili.

Maggio 2022 – Agosto 2022 – Receptionist | Hotel La Sciara, Stromboli

- Mansioni analoghe alla precedente esperienza da receptionist.

Luglio 2019 – Gennaio 2022 – Tour Operator | Alba Travel WHL “Viaggi Esclusivi”, Messina

- Pianificazione e organizzazione di viaggi su misura.
- Assistenza clienti, marketing e promozione.
- Gestione prenotazioni, amministrazione e back-office.
- Ricerca di nuove opportunità di business e gestione delle emergenze.



CONTATTO

☎ 3423230749

✉ valeria.zaffino36@gmail.com

PROFILO

Sono una professionista con esperienza consolidata nei settori del turismo, dell'ospitalità e della gestione commerciale. Ho iniziato il mio percorso come Tour Operator, occupandomi della pianificazione e organizzazione di itinerari su misura, sviluppando competenze solide in customer care e nella relazione con il cliente.

Successivamente, ho lavorato come Receptionist in diverse strutture alberghiere, dove ho affinato le mie capacità di accoglienza, problem solving e gestione del front office per clienti internazionali.

Ho inoltre maturato esperienza nel settore retail come Store Manager Trainee, rafforzando le mie competenze in leadership, gestione operativa e ottimizzazione delle performance del punto vendita. Cerco opportunità professionali stimolanti in cui le mie competenze possano contribuire al miglioramento dei servizi, all'efficienza dei processi e alla soddisfazione dei clienti, continuando a crescere personalmente e professionalmente.

COMPETENZE

Tecniche

- Organizzazione e pianificazione itinerari turistici
- Gestione operativa e supervisione punto vendita
- Software per gestione prenotazioni e customer management
- Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint)

Gestionali

- Coordinamento team e attività operative
- Leadership e sviluppo del personale
- Ottimizzazione processi e problem solving operativo

Lingue

- Italiano: madrelingua
- Inglese: B1 (certificazione)
- Spagnolo: B1

Dicembre 2017 – Luglio 2018 – Cameriera | L'American Bar, Messina

- Accoglienza clienti, servizio ai tavoli e al bancone.
- Preparazione e somministrazione, gestione comande e cassa.
- Pulizia, ordine e sicurezza igienico-sanitaria.

FORMAZIONE

Diploma tecnico superiore delle infrastrutture logistiche e dei sistemi informativi (EQF 5)- I.T.S. Aerospazio, Messina
in corso

Master | International Marketing, Eventi & Media | Centro Studi Comunicare l'Impresa – Completato 2025

Attestato di conseguimento ricevuto e borsa di studio assegnata.

Executive Master | Hotel Management & Digital Tourism | Istituto Pantheon Design & Technology, Roma | 2023

Attestato di conseguimento e certificato delle competenze.

Laurea Triennale | Scienze del Turismo | Università Telematica Pegaso, Messina | 2022

Votazione: 99/110

Diploma Tecnico Economico per il Turismo | Istituto di Istruzione Superiore "A.M. Jaci", Messina | 2016

Votazione: 78/100

CERTIFICATI

- Segretaria di Studio Medico | Adecco.
- Certificazione inglese B1 | Escape Campus.
- Assistente Amministrativo | Be Curious S.r.l.s.
- ICDL Base | Be Curious S.r.l.s.
- Formatore Professionale | Be Curious S.r.l.s.
- Social Media Manager | Be Curious S.r.l.s.
- Web Journalism Base | Be Curious S.r.l.s.
- Formazione Generale dei Lavoratori | Be Curious S.r.l.s.

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 196/2003 e dell'art. 13 GDPR (Regolamento UE 2016/679) ai fini della ricerca e selezione del personale.