

## INFORMAZIONI PERSONALI



## Domenico Raganati

📍 Via Boza, 18 80069 Vico Equense (NA)

☎ 3774826491

✉ mimmo.rag@live.it

Sposato

Sesso M | Data di nascita 17/02/1963 | Nazionalità ITALIANA

ESPERIENZA  
PROFESSIONALE

01/05/2001 -IN CORSO

## RECEPTIONIST

GRAND HOTEL MOON VALLEY, Vico Equense (NA)

Accoglienza Clienti

Gestione della comunicazione verso clienti e personale interno

Ricezione delle richieste dei clienti

Rilascio di informazione tramite email e telefonicamente

Gestione del sistema telefonico multilinea e degli strumenti informatici presenti in postazione

Risoluzione di problematiche e lamentele dei clienti

Ricezione dei pagamenti e aggiornamenti del saldo conto

Organizzazione del lavoro e ottimizzazione delle tempistiche per diminuire perdite di tempo

Gestione delle procedure di prenotazione, check-in e check-out di singoli e di gruppi

Smistamento della corrispondenza in entrata e in uscita

Promozione di elevati standard di servizio, di qualità e di attenzione ai dettagli al fine di rendere indimenticabile l'esperienza del cliente.

Gestione diretta di eventuali reclami e problematiche, appianando con professionalità e cortesia eventuali controversie con i clienti.

Introduzione di politiche operative basate su strategie di customer satisfaction e sull'analisi attiva dei bisogni dei clienti capaci di influire positivamente sulla retention e sulla reputazione della struttura.

Svolgimento di attività amministrative e d'ufficio, gestione dei rapporti e delle negoziazioni con i fornitori e le aziende associate.

Selezione del personale, assegnazione di turni e mansioni, coordinamento della giornata festiva, valutazione del rendimento e attuazione di eventuali azioni correttive.

Supporto ai colleghi nello svolgimento degli incarichi affidati.

Uso di una comunicazione capace di facilitare i rapporti e favorire l'attività.

Svolgimento di attività e incarichi utili alla crescita professionale nel settore.

Aiuto ai colleghi neoassunti nello svolgimento delle attività.

Copertura di altre aree di attività durante picchi di lavoro e assenza di colleghi.

Attività Turistico/Alberghiero

01/05/1992 -30/10/2000

### RECEPTIONIST

HOTEL ORIENTE, Vico Equense (NA)

Accoglienza Clienti  
 Gestione della comunicazione verso clienti e personale interno  
 Ricezione delle richieste dei clienti  
 Rilascio di informazione tramite email e telefonicamente  
 Gestione del sistema telefonico multilinea e degli strumenti informatici presenti in postazione  
 Risoluzione di problematiche e lamentele dei clienti  
 Ricezione dei pagamenti e aggiornamenti del saldo conto  
 Organizzazione del lavoro e ottimizzazione delle tempistiche per diminuire perdite di tempo  
 Gestione delle procedure di prenotazione, check-in e check-out di singoli e di gruppi  
 Smistamento della corrispondenza in entrata e in uscita

Settore Turistico/Alberghiero

1981/1982 **Diploma di maturità scientifica**

Liceo Scientifico Statale, Gaetano Salvemini

### ISTRUZIONE E FORMAZIONE

Lingua madre Italiana

Altre lingue

	COMPRESIONE		PARLATO	
	Ascolto	Lettura	Interazione	Produzione orale
INGLESE	B2	B2	B2	B2
FRANCESE	A2	A2	A2	A2

Livelli: A1/2 Livello base - B1/2 Livello intermedio - C1/2 Livello avanzato  
 Quadro Comune Europeo di Riferimento delle Lingue

Competenze comunicative ▪ possiedo buone competenze comunicative acquisite durante la mia esperienza di receptionist

Competenze organizzative e gestionali leadership (attualmente responsabile di un team di 8 persone)

Competenze informatiche ▪ buona padronanza degli strumenti Microsoft Office

Altre competenze ▪ Socio di un'associazione senza scopo di lucro che si occupa di aiutare tutti i cittadini nella risoluzione di qualsiasi problematica (INPS, INAIL, Agenzia delle Entrate, Agenzia della Riscossione, Enel, Gori, Asl, Telecom, etc.)  
 ▪ Allenatore di scuola calcio

### COMPETENZE PERSONALI

Patente di guida B

ULTERIORI INFORMAZIONI

---