europass Curriculum vitae

INFORMAZIONI PERSONALI

Sonia Rostagnol



Sesso Femminile | | Nazionalità Italiana

ESPERIENZA PROFESSIONALE

04/10/2017–31/03/2018

Receptionist

Hotel & Villa Auersperg
Auerspergstrasse, 61, 5020 Salisburgo (Austria)
www.auersperg.at

- Gestione check-in / check-out con l'hotel Software "Infor/SoftBRands"
- Chiusura giornaliera Hotel-bar
- Chiusura giornaliera del Front Office System
- Assistenza cliente
- Responsabile della sicurezza (Hotel + Villa)
- Gestione prenotazioni online, tramite e-mail e telefono

15/01/2016–30/08/2016

Cameriera di sala e barista

Ristornate la nuova vetta della rocca
Via vetta della Rocca,5, 10061 Cavour (Italia)

- Servizio di sala, ricevimento e bar

01/06/2014–30/07/2014

Customer Service -Intern

ITT Italia s.r.l.
Via San Martino, 87, 12032 Barge (Italia)

- Supporto, management e aggiornamento dati nel sistema SAP ed estrapolazione dati
- Training per la gestione degli ordini dei clienti: aggiornameto dati, analisi degli stessi, compilazione reports
- Training per svolgere attività di back-up in caso di assenze delle colleghe del CS
- Training per la gestione del cliente 'daily' e in caso di clienti speciali
- Assistenza alle colleghe nella gestione dei rapporti con i clienti e gli ordini (madrelingua tedesco e inglese)
- Interazione con la Supply Chain, Qualità, Sales, e gli altri enti dell'ITT
- Management quotidiano dei contenuti e casi speciali

01/06/2014–30/08/2014

Commessa

Macelleria Audero
P.za Pietro Micca, 2/a, 10066 Torre Pellice (Italia)

- Vendita e supporto clienti

© Unione europea, 2002-2019 | http://europass.cedefop.europa.eu

01/07/2013–30/09/2013

Commessa

Macelleria Audero
P.za Pietro Micca, 2/a, 10066 Torre Pellice (Italia)

- Vendita e supporto clienti

10/07/2011–25/07/2011

Intern in Hotel

Novotel Melbourne, Glen Waverly (Australia)

- Organizzazione della sala conferenze e catering
- Cameriera di sala e bar
- Gestione del servizio di housekeeping

01/05/2011–30/06/2011

Intern Agenzia Viaggi

Cisalpina Tours
Via Volta, 10062 Luserna San Giovanni (Italia)

- Organizzazione viaggi, programmi ed itinerari
- Gestione emails e telefonate
- Vendita diretta

01/12/2009–23/12/2009

Receptionist-Intern

La Locanda della Maison Verte
Via Rossi, 34, 10060 Cantalupa (Italia)

- Gestione del Front Office, check-in, check-out clienti
- Competenze di chiusura e contabilità, back-office
- Programmazione eventi

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

05/09/2016–05/02/2019

Laurea Magistrale in Business

Fachhochschule Salzburg - Univeristy of Applied Sciences, Salisburgo (Austria)

Corso laurea magistrale di innovazione e management
Contenuto specifico dei corsi:
Entrepreneurship e Business Management:
- Human Resource Management, Leadership, Intercultural Management
- Finance & Controlling
- Project Management
- Business planning, development, and succession, Feasibility study
- Change Management
- Brand Management
- Public Relations
- Corporate communications

Innovation Management:
- Management e sviluppo delle innovazioni (tecnologiche e non) e progettazioni pratiche nel campo dei servizi, prodotti ed esperienze
- Teorie dell'innovazione e studio dell'approccio 'Lean Startup'
- Studio dei nuovi media, social networks e dell'industria dei servizi

Tourism Management:
- Aspetti psicologici e sociali nel turismo
- Strategic tourism cooperations
- Experience & Service Design: teorie, progetti e casi
- Storytelling
- Attraction Management
- E-tourism innovation

© Unione europea, 2002-2019 | http://europass.cedefop.europa.eu

Research methods:
- Statistica
- E-tourism research

01/10/2012–05/07/2016

Laurea Triennale in lingue e culture per il turismo

Università degli Studi di Torino, Torino (Italia)

Lingue e letterature (inglese & tedesco) con un approfondimento di economia, amministrazione aziendale e aspetti turistici

01/10/2014–30/09/2015

Erasmus

Freie Universitaet, Berlino (Germania)

Lingua e letteratura tedesca ed inglese, storia dell'arte, cultura e storia italiana

01/09/2007–01/07/2012

Diploma di tecnico dei servizi turistici

Istituto Superiore Arturo Prever, Pinerolo (Italia)

Corsi specifici:

- Lingua francese e inglese, economia aziendale, storia dell'arte, geografia e ricevimento

Titolo triennio: qualifica di Receptionist (2010) Voto: 96/100

COMPETENZE PERSONALI

Lingua madre: italiano

Lingue straniere

	COMPRENSIONE		PARLATO		PRODUZIONE SCRITTA
	Ascolto	Lettura	Interazione	Produzione orale	
inglese	C1	C1	C1	C1	C1
tedesco	B2	B2	B2	B2	B2
francese	B2	B2	B1	B1	B1
spagnolo	A2	A2	A2	A2	A2

Livelli: A1 e A2: Utente base - B1 e B2: Utente autonomo - C1 e C2: Utente avanzato
Quadro Comune Europeo di Riferimento delle Lingue

Competenze comunicative

- Ottime doti comunicative e relazionali ottenute attraverso le esperienze di studio in ambiti internazionali ed interculturali e durante le esperienze lavorative a contatto con ospiti e clienti.
- Buone doti di presentazione acquisite durante gli studi magistrali, in particolare per progetti eseguiti per aziende nel territorio salisburghese.
- Buone doti di negoziazione ottenute tramite le esperienze di vendita, prestazione di servizi e nella gestione di associazioni sportive.

Competenze organizzative e gestionali

- Buone competenze di leadership e team-leading acquisite nel ruolo di responsabile di un gruppo sportivo di 35 persone e durante i corsi universitari
- Buone doti organizzative acquisite tramite la pianificazione di attività, eventi sportivi e durante i periodi di studio all'estero

Competenze professionali

- Buona conoscenza dei sistemi SAP e Infor

© Unione europea, 2002-2019 | http://europass.cedefop.europa.eu

- Buona competenza dell'utilizzo di SPSS e NVivo softwares

Competenze digitali

AUTOVALUTAZIONE				
Elaborazione delle informazioni	Comunicazione	Creazione di Contenuti	Sicurezza	Risoluzione di problemi
Utente avanzato	Utente avanzato	Utente autonomo	Utente autonomo	Utente autonomo

Competenze digitali - Scheda per l'autovalutazione

- Ottime competenze del pacchetto Microsoft Office™ acquisite durante gli studi universitari e le varie esperienze lavorative

Altre competenze

- Certificazione di primo (2010) e pronto soccorso (2013) presso la Croce Rossa Italiana di Torre Pellice.
- Attestato di competenza all'utilizzo del BLS- DAE (aggiornato nel dicembre 2018)
- Buone competenze di equitazione
- Eccellenti competenze tecniche di twirling

Patente di guida B

ULTERIORI INFORMAZIONI

Progetti

- Tesi Magistrale "An exploration of the characteristics of transformative travel experiences" (2018).
- Paper: Female Tourists Solo Travelling - Case Study of Morocco (2017), Department Innovation and Management in Tourism Salzburg University of Applied Sciences, Austria.
- Dissertazione triennale: Scoprire Berlino, percorsi turistici e culturali, 2016.
- Partecipazione allo scambio Italia-Australia promosso dall'Istituto 'A. Prever' in collaborazione con l'Emmaus college di Melbourne (Anno 2011)
- Creazione di un itinerario turistico per promuovere il piemonte alla competizione internazionale all'Istituto "Venanzo Crocetti" di Giulianova, (TE), Italia. Premio per miglior istituto, 2011.

Conferenze

Participazione alle conferenze:

- ITB Berlin 2018 (Berlino)
- HOGAST Next 2017 (Salisburgo)
- ISCONTOUR 2017 (Salisburgo)
- "Un territorio accogliente: accessibile e fruibile per tutti" (12.6.18 Pinerolo)

Corsi

- Certificazione per aver partecipato con successo al corso "Online Travel Agency Expert" organizzato da Booking.com, Expedia e l'università di Salisburgo da marzo a giugno 2017.
- Certificazione per il corso intensivo di tedesco C1.1 al Wifi Salzburg (marzo-aprile 2018)

Pubblicazioni

- General Motivations of Tourists Taking and Posting Selfies at Tourist Attractions (2018). In Christian Maurer & Barbara Neuhofer, ISCONTOUR 2018 Tourism Research Perspectives, Proceedings of the International Student Conference in Tourism Research, Books on Demand.

Appartenenza a gruppi / associazioni

- Da maggio 2019 consigliera comunale per il Comune di Luserna San Giovanni (TO).
- Dal 2018 membro dello staff delle istruttrici federali FIGM
- Dal 2013 Presidente e Capitana dell'associazione sportiva dilettantistica "Gruppo Majorettes di Barge", (CN), Italia.

© Unione europea, 2002-2019 | http://europass.cedefop.europa.eu

- Dal 2013 membro della Rappresentativa Italiana Gruppi Majorettes facente parte della Federazione Italiana Gruppi Majorettes (FIGM), (TO), Italia.

- Dal 2010 volontaria della Croce Rossa Italiana, Torre Pellice, (TO), Italia.

Trattamento dei dati personali

Autorizzo il trattamento dei dati personali contenuti nel mio curriculum vitae in base all'art. 13 del D. Lgs. 196/2003 e all'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali.

© Unione europea, 2002-2019 | http://europass.cedefop.europa.eu