



CURRICULUM VITAE

PATRIZIA MANTOVANI

DATI ANAGRAFICI:

Residenza: Via Mambretti 17 – 20157 Milano
E-mail: pmantovani2002@yahoo.co.uk
Nazionalità: italiana
Stato civile: libera
Cellulare: +39 348 0840685
Patente B

ESPERIENZE LAVORATIVE:

• Date:	2013-2019
• Datore di lavoro:	Audio Digit – Varese
• Settore e tipo di azienda:	<i>Produzione e Progettazioni elettroniche</i>
• Ruolo ricoperto:	OFFICE MANAGER
• Compiti e responsabilità:	compiti amministrativi e di segreteria; assistenza clienti esteri e gestione ordini, fatturazione e spedizioni

• Date:	2011-2012-2013 (stagionale)
• Datore di lavoro:	Vacansoleil Holidays - www.Vacansoleil.it
• Settore e tipo di azienda:	<i>Turismo- tour operator -</i>
• Ruolo ricoperto:	ADDETTA GESTIONE STRUTTURE RICETTIVE E RECEPTION CAMPEGGI
• Compiti e responsabilità:	In totale autonomia, in Toscana e Liguria, compiti gestionali, amministrativi ed operativi : planning e prenotazioni; promozione e vendita escursioni e servizi; Reception, customer service; controllo e manutenzione sistemazioni; piccola contabilità e cassa

• Date:	2007-2010
• Datore di lavoro:	Bike-dream B.V. -http://www.bike-dreams.com – Olanda
• Settore e tipo di azienda:	<i>turismo- tour operator -</i>
• Ruolo ricoperto:	ASSISTENTE E ACCOMPAGNATRICE TOURS (2009)
• Compiti e responsabilità:	supporto operativo; attività accompagnamento gruppi; pianificazione tours;

	interpretariato
	CONSULENTE/SEGRETARIA
	Segreteria; contatti con clienti ed operatori; supporto programmazione itinerari e organizzazione tours

• Date:	2006
• Datore di lavoro:	Alkmaar Institute – Olanda
• Settore e tipo di azienda:	Scuola di formazione professionale
• Ruolo ricoperto:	INSEGNANTE D'ITALIANO COME LINGUA STRANIERA
• Compiti e responsabilità:	Organizzazione corsi serali e insegnamento di lingua Italiana per adulti
• Date:	1999-2005
• Datore di lavoro:	Cygnific B.V. – KLM – www.cygnific.com – Amsterdam
• Settore e tipo di azienda:	Centro prenotazioni - Help Desk della compagnia aerea KLM
• Ruolo ricoperto:	CUSTOMER CARE AGENT E COACH
• Compiti e responsabilità:	Gestione prenotazione voli e reclami; Customer service; gestione e-mail e telefonate inbound in italiano, inglese e olandese; Formazione, Coaching on the job e valutazione del personale.
• Date:	1993-1998
• Datore di lavoro:	Custom Tatoo Supplies , Olanda
• Settore e tipo di azienda:	Produzione
• Ruolo ricoperto:	IMPIEGATA UFFICIO EXPORT
• Compiti e responsabilità:	attività di back office, customer care, vendita e spedizione materiale, amministrazione, piccola contabilità

• Date:	1988-1990
• Datore di lavoro:	Miralanza, gruppo Benckiser – Italia, Inghilterra
• Settore e tipo di azienda:	Produzione
• Ruolo ricoperto:	ADDETTA UFFICIO CONTABILITÀ
• Compiti e responsabilità:	recupero crediti, contabilità clienti

ISTRUZIONE e FORMAZIONE:

Date 1986
Istituto: *Istituto Dardi*, Milano.
Qualifica: **DIPLOMA PERITO TURISTICO**

Date 1996
Istituto: *Ho.re.ca. Insituut*, Heerhugowaard
Qualifica: **CERTIFICATO DI OPERATORE HO.RE.CA.**

COMPETENZE LINGUISTICHE:

madrelingua: **ITALIANO**

altre lingue:

	<i>Comprensione ed Espressione orale</i>	<i>Produzione scritta</i>
INGLESE	Eccellente	Eccellente
OLANDESE	Eccellente	Discreta
FRANCESE	Elementare	Elementare

COMPETENZE INFORMATICHE:

Buona conoscenza di Internet, posta elettronica, pacchetto Office e rispettivi applicativi (Word, Excel, Outlook, Power Point).
Pratica con utilizzo di sistemi gestionali.
Ottima conoscenza del sistema di prenotazione voli aerei Corda (pre Amadeus)

CARATTERISTICHE PERSONALI

Competenze relazionali

La mia esperienza professionale e personale è caratterizzata dall'**interculturalità**. Ho viaggiato molto e vissuto in diversi paesi (Inghilterra, Olanda, Australia), **integrandomi con i sistemi di vita locali** e imparando a plasmare ogni volta la mia quotidianità e le mie abitudini in accordo con la nuova cultura. Parallelamente nel lavoro, **ho collaborato, gestito, formato, servito persone provenienti da diversi paesi del mondo, imparando ad adeguarmi alla specificità di ciascuno**. In questo sono stata favorita da un possesso eccellente della **lingua inglese che mi consente di comunicare con la stessa efficacia della mia lingua madre**.

Competenze organizzative

La mia storia di viaggiatrice e la necessità di adattarmi ad attività lavorative differenti, mi hanno resa estremamente **flessibile, adattabile, aperta a contesti diversi e all'acquisizione delle loro specifiche modalità procedurali. Proattiva e dinamica**, so essere **efficiente anche in ambienti complessi**, che richiedono la gestione di più attività in contemporanea, cercando in ogni momento la **massima soddisfazione del cliente e la soluzione più efficace** alle situazioni che si mi presentano.

Interessi

Tornata in Italia, ho mantenuto un forte interesse per le culture e le lingue straniere che continuo a coltivare; sto infatti conseguendo il certificato T.E.F.L. (Teaching English as a Foreign Language)
Altre passioni sono il viaggiare, la cucina e l'arte.

REFERENZE:

Sono in possesso di molte lettere di testimonianza dei miei datori di lavoro, i quali sono eventualmente reperibili per dare referenze:

-AUDIO DIGIT:	Sig.re Dario Boldrini
-VACANSOLEIL:	Sig.ra Maaïke Elands e Yvette Van Lent
-CAMPING DEI FIORI:	Sig.re Daniele Giusto
-BIKEDREAMS:	Mr. Wilbert Bonne

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali per finalità di selezione ai sensi della Legge 196/03.