



Chiara Zanetti

RECEPTIONIST D'ALBERGO

PROFILO

Receptionist con 3 anni di esperienza in hotel 4 e 5 stelle nel Nord Italia. Gestisco check-in e check-out per una media di 85 ospiti al giorno, con un punteggio di soddisfazione clienti del 94% su Booking.com. Fluente in italiano, inglese e tedesco, con competenze nella gestione delle prenotazioni tramite Opera PMS.

ISTRUZIONE

Laurea Triennale in Lingue e Culture per il Turismo

Università degli Studi di Verona, Verona
Set 2018 - Lug 2021

COMPETENZE

- Opera PMS e Protel
- Check-in e check-out
- Night audit e chiusura cassa
- Gestione prenotazioni (Booking, Expedia)
- Revenue management base
- Gestione reclami
- Centralino e corrispondenza
- Microsoft Office
- Fatturazione elettronica

LINGUE

- Italiano (madrelingua)
- Inglese (C1)
- Tedesco (B2)

REFERENZE

Francesca Aldrovandi

Front Office Manager, Hotel Due Torri
f.aldrovandi@duetorri.com, +39 045 595 044

Roberto Caimi

Direttore, Starhotels Rosa Grand
r.caimi@starhotels.it, +39 02 8831 1

ESPERIENZA

Receptionist, Hotel Due Torri - Gruppo Atathotels, Verona

Apr 2023 - Attuale

Front desk di un hotel 5 stelle lusso con 89 camere nel centro storico di Verona.

- Gestione di **85 check-in/check-out giornalieri** in alta stagione (aprile-ottobre)
- Mantenuto un punteggio medio di **9,2/10 su Booking.com** per la categoria reception
- Gestione delle prenotazioni per eventi legati all'Arena di Verona con **occupancy del 97%** nei mesi estivi
- Risolto **150+ reclami** nel primo anno con un tasso di risoluzione positiva del 92%

Receptionist, Starhotels Rosa Grand, Milano

Set 2021 - Mar 2023

Reception in un hotel 4 stelle superior con 327 camere nel centro di Milano.

- Gestito il turno notturno con responsabilità di night audit e chiusura contabile giornaliera
- Processato una media di **45 prenotazioni telefoniche al giorno**
- Formato **6 nuovi receptionist** sulle procedure di check-in e uso del gestionale Opera PMS

CERTIFICAZIONI

Corso di Revenue Management Alberghiero, IHMA - International Hospitality Management Academy

Set 2023 - Dic 2023

PROGETTI

Digitalizzazione Pre-Check-in - Hotel Due Torri

Gen 2024 - Apr 2024

Implementazione del sistema di pre-check-in online per ridurre i tempi di attesa alla reception.

- Ridotto il tempo medio di check-in da **8 a 3 minuti**
- Il **62% degli ospiti** ha utilizzato il pre-check-in nel primo trimestre

ATTIVITÀ EXTRASCOLASTICHE

Volontaria - Ufficio Turistico IAT Verona

Giu 2022 - Set 2022

Assistenza turistica gratuita durante la stagione lirica dell'Arena. Fornite informazioni a oltre 2.000 turisti stranieri in 4 mesi.