

Sofia Martinelli

Receptionist Hotel

Diplomata in Tecniche dei Servizi Alberghieri con stage semestrale al Grand Hotel Rimini. Esperienza diretta nella gestione del front office con media di **35 check-in al giorno** e tasso di overbooking pari a **zero per 3 mesi consecutivi**. Certificata su Opera PMS e Channel Manager. Inglese C1 e francese B2 verificati con ospiti internazionali. Eletta miglior stagista del semestre con valutazione **9,2/10**.

COMPETENZE

Opera PMS • Channel Manager (SiteMinder) • Microsoft Office • Gestione prenotazioni GDS • Inglese C1 • Francese B2 • Gestione cassa • Upselling e cross-selling • Gestione reclami • Lavoro in team • Problem solving • Attenzione al dettaglio

LINGUE

Italiano - Madrelingua • Inglese - C1 • Francese - B2

ESPERIENZA

Stagista Front Office, Grand Hotel Rimini, Rimini

Mar 2025 – Ago 2025

Stage semestrale nel reparto front office di un hotel quattro stelle con 180 camere e clientela internazionale.

- Gestione autonoma di turni apertura e chiusura con media di **35 check-in e 30 check-out al giorno**
- Aggiornamento disponibilità su **Booking.com, Expedia e Hotels.com** tramite Channel Manager con zero overbooking per 3 mesi
- Gestione di **12 reclami** in lingua straniera con risoluzione autonoma senza escalation al responsabile
- Upselling di upgrade camera che ha generato **2.800 euro** di ricavi aggiuntivi nel trimestre estivo

Aiuto Receptionist (Part-time), Hotel Atlantic Riccione, Riccione

Giu 2024 – Set 2024

Supporto al front office durante la stagione estiva in un hotel tre stelle da 90 camere.

- Assistenza nel check-in di **50 gruppi turistici** provenienti principalmente da Germania e Francia
- Gestione della cassa giornaliera con riconciliazione di **zero differenze** per tutta la stagione
- Risposta a richieste telefoniche e via email in italiano, inglese e francese

ISTRUZIONE

Titolo e specializzazione, Istituto Alberghiero Federico Fellini, Rimini

Set 2020 – Giu 2025

Diploma con voto **92/100**. Percorso con indirizzo accoglienza turistica e due stage aziendali.

- Materie principali: Diritto e Tecniche Amministrative, Lingua Inglese, Lingua Francese, Laboratorio Ricevimento
- Certificazione Cambridge **B2 First** conseguita nel terzo anno

CERTIFICAZIONI

Cambridge B2 First, Cambridge Assessment English

Giu 2022 – Giu 2022

DELFB2 Français, Institut français Italia

Apr 2023 – Apr 2023

PROGETTI

Progetto di Customer Experience per tesina di diploma

Gen 2025 – Mag 2025

Analisi della soddisfazione degli ospiti di un campione di **3 hotel della riviera romagnola**.

- Somministrazione di **120 questionari** in italiano, inglese e francese
- Elaborazione dati e presentazione di **8 raccomandazioni operative** al consiglio di classe
- Valutazione: **30/30 con lode** dalla commissione d'esame

Referente studentesco per lo stage aziendale

Nov 2024 – Feb 2025

Coordinamento tra l'istituto e le strutture ricettive partner per l'organizzazione degli stage di terza e quarta superiore.

- Contatti con **7 hotel partner** per la definizione dei calendari di tirocinio
- Supporto a **15 studenti** nella preparazione ai colloqui con i responsabili HR alberghieri

REFERENZE

Marco Ferretti, Direttore Front Office, Grand Hotel Rimini, m.ferretti@grandhotelrimini.com, +39 0541 56000

ATTIVITÀ EXTRACURRICOLARE

Volontaria accoglienza turisti stranieri - IAT Rimini

Giu 2024 – Set 2024

Assistenza ai turisti stranieri all'ufficio informazioni turistiche del Comune di Rimini durante l'estate.

- Gestione di **200 richieste** di informazioni in inglese e francese
- Distribuzione di materiale informativo su eventi e attrazioni con **tasso di soddisfazione del 94%**

Organizzazione dell'evento annuale dell'istituto con simulazione di front office per studenti delle scuole medie.

- Coordinamento di **25 studenti** coinvolti nella simulazione
- Accoglienza di **300 visitatori** durante le giornate di open school