

**FORMATO EUROPEO PER IL
CURRICULUM VITAE**



INFORMAZIONI PERSONALI

Nome **TRAPANI VERONICA**

ESPERIENZA LAVORATIVA

- Date (da – a) Agosto – Settembre 2022
- Nome e indirizzo del datore di lavoro Melbourne International Film Festival, Australia
- Tipo di azienda o settore Arte e Cultura
- Tipo di impiego **VENUE COORDINATOR**
- Principali mansioni e responsabilità Responsabile delle operazioni all'IMAX THEATRE durante il periodo del festival del cinema, gestendo il regolare svolgimento degli eventi. Supervisione del team, composto da Ushers e volontari. Funzione di Stage Manager e gestione delle Q&A tra spettatori e registi, attori e produttori.

- Date (da – a) Giugno 2020 – Settembre 2022
- Nome e indirizzo del datore di lavoro City of Melbourne, Australia
- Tipo di azienda o settore Pubblica Amministrazione Australiana
- Tipo di impiego **TOURISM OPERATIONS OFFICER**
- Principali mansioni e responsabilità Supervisione di tutte le attività Relative all'Ufficio di Informazione Turistica di Bourke St Mall, Melbourne, inclusa la gestione di 8 Supervisors e 35 volontari. Responsabile dello Sviluppo Professionale di tutti i 200+ volontari che collaborano con il Comune di Melbourne (gestione della newsletter mensile, organizzazione di attività di familiarizzazione ed eventi). Gestione dei tour storico-culturali al Municipio di Melbourne, incluse le prenotazioni e la supervisione delle 5 guide turistiche. Stretta collaborazione con l'Event Team per aiutare nell'esecuzione dei Premier Events a Melbourne (Melbourne Fashion Week, Melbourne Music Week, Firelight Festival, Moomba e Melbourne Knowledge Week).

- Date (da – a) Marzo 2018 – Maggio 2020
- Nome e indirizzo del datore di lavoro Holidays on Location, Melbourne, Australia
- Tipo di azienda o settore Viaggi e Turismo
- Tipo di impiego **SALES AND OPERATIONS SUPERVISOR**
- Principali mansioni e responsabilità Gestione di un alto volume di richieste di preventivi per itinerari di viaggi personalizzati in Europa da parte di agenti di viaggio e privati.

Supervisione dei team di prenotazione, documentazione e marketing.
Creazione di campagne marketing for attrarre nuovi clienti e sviluppo di tecniche di fidelizzazione.
Collaborazione con i fornitori europei per assicurarsi che i contratti reciproci vengano rispettati.

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

- Date (da – a) Settembre 2009 – Marzo 2013
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione Università di Bologna
 - Principali materie Letteratura inglese e americana, Letteratura tedesca, Letteratura Italiana, Storia Contemporanea, Linguistica inglese, Linguistica tedesca, Geografia del turismo, Sociologia del turismo.
- Qualifica conseguita Lingue e Letterature Straniere, L-11
 - Livello nella classificazione nazionale 102/110

- Date (da – a) Ottobre 2013 – Dicembre 2016
- Nome e tipo di istituto di istruzione Università di Firenze, Scuola di Economia e Management
- Principali materie Cultural tourism and Events Management, Tourism Industry and Marketing, Sustainable Tourism Development and Planning, Travel and Tourism Legislation, Economic History of Tourism, Destination Management, Organization Design and People Management.
- Qualifica conseguita Design of Sustainable Tourism Systems, LM-49
 - Livello nella classificazione nazionale 110/110L

CAPACITÀ E COMPETENZE

PERSONALI

Acquisite nel corso della vita e della carriera ma non necessariamente riconosciute da certificati e diplomi ufficiali.

Ottime capacità di Customer Service, acquisite durante la carriera nella gestione dei clienti per via telefonica e telematica (da Holidays on Location), e anche in persona (al Centro di Informazione Turistica e al Festival del Cinema).

PRIMA LINGUA

ITALIANO

ALTRE LINGUE

INGLESE

- Capacità di lettura Eccellente
- Capacità di scrittura Eccellente
- Capacità di espressione orale Eccellente

FRANCESE

- Capacità di lettura Buono
- Capacità di scrittura Elementare

<ul style="list-style-type: none"> • Capacità di espressione orale 	Elementare
<ul style="list-style-type: none"> • Capacità di lettura • Capacità di scrittura <ul style="list-style-type: none"> • Capacità di espressione orale 	SPAGNOLO Buono Elementare Elementare
<ul style="list-style-type: none"> • Capacità di lettura • Capacità di scrittura <ul style="list-style-type: none"> • Capacità di espressione orale 	TEDESCO Elementare Elementare Elementare
<p>CAPACITÀ E COMPETENZE RELAZIONALI <i>Vivere e lavorare con altre persone, in ambiente multiculturale, occupando posti in cui la comunicazione è importante e in situazioni in cui è essenziale lavorare in squadra (ad es. cultura e sport), ecc.</i></p>	<p>Ho vissuto all'estero dal 2013 (Inghilterra, Germania e Australia) e ho quindi sviluppato ottime capacità di comunicazione con persone dai più svariati background. Questo mi ha anche permesso di sviluppare forti capacità di resilienza e di adattamento.</p> <p>Nella mia carriera lavorativa, ho avuto modo di collaborare con persone di diversa fascia di età, a partire da bambini dell'elementari ad anziani pensionati, permettendomi di sviluppare doti empatiche e di capacità di ascolto.</p>
<p>CAPACITÀ E COMPETENZE ORGANIZZATIVE <i>Ad es. coordinamento e amministrazione di persone, progetti, bilanci; sul posto di lavoro, in attività di volontariato (ad es. cultura e sport), a casa, ecc.</i></p>	<p>Durante i miei ultimi 5 anni di carriera, ho sempre coordinato team di collaboratori e volontari. Da queste esperienze ho sviluppato una forte propensione al problem-solving e alla leadership.</p> <p>Le strette scadenze lavorative a cui dovevo sottostare durante il mio periodo da Sales & Operations Supervisor, mi hanno insegnato a pianificare e prioritarizzare la mia mole di lavoro nel modo più efficiente possibile.</p> <p>Inoltre, giocare in una squadra di pallavolo per 15 anni mi ha insegnato l'importanza del lavoro di squadra.</p>
<p>CAPACITÀ E COMPETENZE TECNICHE <i>Con computer, attrezzature specifiche, macchinari, ecc.</i></p>	<p>Ottenimento della certificazione ECDL (European Computer Driving Licence). Buona conoscenza del pacchetto Microsoft Office e della posta elettronica.</p> <p>Buona conoscenza dei CRM software (Salesforce) e Survey software.</p>
<p>CAPACITÀ E COMPETENZE ARTISTICHE <i>Musica, scrittura, disegno ecc.</i></p>	<p>In passato ho svolto attività teatrale in lingua inglese.</p> <p>In generale, sono appassionata di arte in tutte le sue forme.</p>
<p>ALTRE CAPACITÀ E COMPETENZE</p>	Responsabilità e affidabilità
<p>PATENTE O PATENTI</p>	Patente B
<p>ULTERIORI INFORMAZIONI</p>	Referenze su richiesta