



Erika Negro

- 📍 73014, Gallipoli
- ☎ +39 3884866091
- ✉ erikanegro@libero.it
- 🎂 12/10/1993
- 🚗 B

Profilo Professionale

Esperta multilingue competente e professionale, con conoscenza in supporto amministrativo e servizio ai clienti. Esperienza nella gestione rapida ed efficace di operazioni di front desk. Ottime capacità di pianificazione, problem solving e comunicazione.

Capacità E Competenze

- Competenze linguistiche
- Capacità di organizzazione e pianificazione
- Capacità di multitasking
- Cortesia e disponibilità
- Uso dei principali strumenti informatici
- Predisposizione al contatto con il pubblico

Esperienze Lavorative E Professionali

05.2025 - 09.2025

Responsabile attività ristorazione

The Santavé - Gallipoli, Le

- Gestione del personale di sala e di cucina e supervisione delle attività durante il servizio.
- Gestione delle operazioni di cassa e tenuta della contabilità dell'attività.
- Gestione ottimale delle relazioni con gli ospiti, dal contatto iniziale al check-out finale, con conseguente incremento della soddisfazione e fidelizzazione.

05.2024 - 09.2024

Responsabile

The Santavé - Gallipoli

- Direzione e supervisione delle attività di ristorazione, degli arredi e degli ambienti interni.
- Supervisione del personale sul piano contrattuale, delle mansioni, dei turni di lavoro, ferie e permessi.
- Rilevazione dei livelli di soddisfazione del cliente e perfezionamento della customer satisfaction.
- Gestione delle operazioni di cassa e tenuta della contabilità dell'attività.
- Gestione del personale di sala e di cucina e supervisione delle attività durante il servizio.

10.2023 - 04.2024

Receptionist

Al Pescatore Hotel & Restaurant - Gallipoli

- Gestione delle prenotazioni ricevute tramite piattaforme specializzate, e-mail e telefono, check-in e check-out.
- Svolgimento di attività amministrativo-contabili, gestione degli incassi ed emissione di fatture e note di pagamento.
- Gestione del flusso di chiamate in ingresso, registrazione o trasferimento al personale competente.
- Organizzazione delle attività di accoglienza degli ospiti, verifica delle prenotazioni e delle richieste speciali.
- Gestione di eventuali problematiche e inefficienze segnalate dal cliente risolvendo la questione con rapidità e proattività.
- Gestione delle partnership con agenzie di viaggio e tour operator.

12.2022 - 06.2023

Servizio clienti

Mediatica S.p.a. - Sannicola

- Stellantis Europa, Firma digitale.
- Video riconoscimento in lingua inglese/spagnolo
- Attivazione SPID
- Assistenza pre-vendita e/o post-vendita firma digitale, mediante informazioni sulle caratteristiche dei prodotti/servizi e gestione del supporto tecnico e delle lamentele.
- Aiuto ai colleghi neoassunti nello svolgimento delle attività.
- Organizzazione delle attività in base all'urgenza e al carico di lavoro assegnato.

01.2018 - 01.2022

Operatrice call center

perspective research - Londra

- Intervistatrice telefonica per sondaggi di revisione qualità servizio clienti per conto di aziende nazionali ed internazionali
- Gestione delle attività assegnate migliorandone i tempi di esecuzione.
- Esecuzione degli incarichi affidati gestendo la pressione lavorativa.
- Gestione di imprevisti e problemi lavorativi con rapidità ed efficienza.
- Organizzazione e svolgimento del carico di lavoro in modo autonomo ed efficiente.

10.2016 - 01.2018

Receptionist

Marcus Wareing group - Londra

- Accoglienza calda e amichevole dei clienti, accompagnamento ai tavoli, coordinazione con lo staff del ristorante.
- Inserimento di dati nel software *Open Table* per la registrazione di informazioni.
- Gestione dell'agenda degli appuntamenti incluso cancellazioni e riprogrammazioni seguendo le giuste procedure.
- Ricezione, filtro e smistamento delle telefonate in entrata.
- Gestione delle richieste di informazioni e dei reclami.

Istruzione E Formazione

2016

Laurea Triennale, Lingue e civiltà orientali , Università La Sapienza - Roma
Laurea triennale in lingua e traduzione cinese,

	Lingua e traduzione inglese. Studio delle lingue e culture dell'Asia Orientale, storia, letteratura
2012	Diploma di liceo linguistico, Lingue, Liceo Classico Francesca Capece - Maglie, (LE) Diploma di liceo linguistico equiparato al diploma spagnolo. Studio della lingua inglese con certificazioni C1. studio di base della lingua tedesca.
Competenze Linguistiche	Italiano: LINGUA MADRE Inglese:  C2 Avanzato superiore Spagnolo:  C2 Avanzato superiore Cinese (mandarino):  B2 Intermedio superiore Francese:  B2 Intermedio superiore Tedesco:  A2 Elementare
Lingue	Certificazione IELTS livello avanzato C1-C2. (2019) Certificazione di studio a Pechino presso la Beijing foreign studies university. (2015) Diploma di liceo spagnolo equiparato. (2012) Tefl certificate, 2026
Certificazioni	• Eipass, certificazione di uso del computer standard europeo • Certificazione C1 Cambridge, lingua inglese • Ielts academic, lingua inglese • TEFL teaching English certificato, Teacher Record
Informazioni Aggiuntive	• Insegnante privata di inglese per bambini, ragazzi e adulti.

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 196/2003 e dell'art. 13 GDPR (Regolamento UE 2016/679) ai fini della ricerca e selezione del personale.