

INFORMAZIONI PERSONALI

POSIZIONE RICOPERTA
OCCUPAZIONE DESIDERATA

Sergio Seraffi

📍 Piazza Carlo Noè, 1
I – 21052 Busto Arsizio (Va)
☎ +39 331 9962566
✉ sergio.seraffi@katamail.com

Data di nascita 27/01/1966 | **Nazionalità** Italiana | **Stato Civile** ConiugatoFront Desk - Back office – Sales Office – Revenue Management –
Booking officeESPERIENZA
PROFESSIONALEDAL 04/04/2016 AL 07/10/2016
(T. DETERMINATO)**Sales Manager 3° livello****Hilton Garden Inn Milan North****** Milano/Sesto S. Giovanni – 193 camere, 10 sale meeting
capacità fino ad 800 persone, 1 ristorante, 2 bar, palestra, business center.

•Svolgo mansioni di commerciale, ho predisposto la mappatura dell'area, eseguito le sales calls verso le aziende fissando visite presso i loro uffici con conseguente proposta di convenzione. Ne ho poi controllato la produzione, relazionando i dati alla direzione e chiamato per il feedback. Ho sviluppato il database sia per le aziende corporate sia per le aziende e agenzie M.I.C.E. Ho eseguito sales call per T.O. e Agenzie di gruppi e verso gli espositori delle fiere. In aiuto del back office, mi sono occupato di revenue, affiancando i colleghi nelle chiamate agli uffici revenue del gruppo Hilton.

•Clientela business, corporate, leisure, gruppi ad hoc, M.I.C.E.

Direttore: Michela GioloDAL 04/05/2014 AL 30/12/2015
(T. DETERMINATO PER
SOSTITUZIONE COLLEGA IN
INFORTUNIO)**Segretario di ricevimento e cassa 3° livello****City Hotel Varese******, Varese – 46 camere, 4 sale meeting capacità fino a 188 persone.

•Ho svolto mansioni di front office turnante, occupandomi in coordinamento con la direzione: degli aggiornamenti del Booking Engine, del Chanel Manager, del sito e dei social network

•Clientela business, corporate, leisure, gruppi ad hoc, M.I.C.E.

Direttore: Walter ConiglioDAL 01/03/2014 AL 30/04/2014
(LAVORO AUTONOMO)**Commerciale e sviluppo progetti hotellerie****Immaginando srl – new media agency**, Temate (Va) – agenzia di comunicazione

•Mi sono occupato dello sviluppo di un'Applicazione per android e Mac, per la prenotazione delle camere d'albergo, con invio di messaggistica push per offerte last minute. Ne ho seguito lo start up commerciale. Ho svolto mansioni di promotore commerciale per la vendita presso i Comuni di un'Applicazione per i cittadini.

Proprietari: F.lli ZaraDAL 23/05/2013 AL 24/09/2013
(FALLIMENTO)
DAL 19/11/2013 AL 23/12/2013
(DIMISSIONI)**Ufficio prenotazioni e commerciale 3° livello****Grand Hotel Milano Malpensa******, Somma Lombardo (Va) – 138 camere, ristorante, 2 sale meeting
capacità fino a 200 persone, palestra.

•Mi sono occupato delle prenotazioni individuali, di gruppo, per meeting. Ho gestito il Booking Engine del sito, il Chanel Manager, gli extranet dei portali Ota, gli allotment dei Tour Operator, ho creato le prime convenzioni con Aziende. Ho sviluppato la griglia tariffaria attivando promozioni e pacchetti. Ho collaborato con la direzione per la ristrutturazione del reparto ricevimento e la stesura del piano commerciale. Clientela leisure, aeroportuale, business, corporate, gruppi di serie e ad hoc, M.I.C.E.

Direttori: Emma Faccin – Domenico Vicinanza

DAL 20/10/2012 AL 22/04/2013
(T. DETERMINATO)

Segretario di ricevimento e cassa 3° livello

Palace Hotel Legnano****, Legnano (Mi) - 120 camere, 2 sale meeting fino a 70 posti, centro benessere, ristorante, struttura elegante e recente

•Ho svolto mansioni di front e back office, coadiuvando, all'inizio, il commerciale con visite presso le aziende, contatti telefonici e recall per proposte convenzioni. Ho gestito il Booking Engine e il Chanel Manager. Clientela leisure, business, corporate, gruppi di serie e ad hoc, M.I.C.E.

Direttori: Sara Daniele start up – Cesarina Bertoli resident manager

DA OTTOBRE 2010
A SETTEMBRE 2012
(T. INDETERMINATO)

Magazziniere e responsabile qualità presso cantiere in Francia

Carpi Tech Italia s.r.l., sede italiana Pombia (No) – Sede internazionale Balerna CH – Impermeabilizzazione grandi dighe.

•Le mie mansioni sono state: controllo magazzino, ordini, acquisti, spedizioni nei cantieri in tutto il mondo di attrezzature e materiali. Inventario. Presso la diga di Pannecière (Francia) controllo qualità, contatto con le Aziende cooperanti, riunioni di cantiere e di sicurezza, corrispondenza.

Proprietario: Alberto Scuero

DAL NOVEMBRE 2008
ALL'APRILE 2010
(T. DETERMINATO)

Responsabile di struttura, nuova apertura. 2° livello

Le Pinete "spazio agli eventi" *** Viggiù (Va) – 6 camere, 2 sale meeting fino a 400 posti, parco, struttura di nuova costruzione ad energia rinnovabile.

•I miei incarichi: congressi e matrimoni, dall'offerta all'assistenza. Formazione portfolio aziende. Allestimenti e presenze fiere M.I.C.E. e Sposi. Gestione budget, pricing, personale, gestione outsourcing e catering esterni. Eventi promozionali, stesura piano commerciale e marketing. Clientela congressuale, business, leisure individuale, matrimoni.

Proprietà: Maso s.r.l.

DA NOVEMBRE 2007
A NOVEMBRE 2008
(PROMOTORE
COMMERCIALE)

Promotore Commerciale libero professionista

Per conto di **Boscolo Hotel S.p.A.** – catena alberghiera Italiana con sede a Padova con alberghi 4 stelle e 5 stelle lusso.

•Le mie attività: ricerca e convenzione, nuove Aziende nelle aree di Varese, Como, Verbania, Novara, Milano e Canton Ticino. Presenza a fiere ed eventi. Creazione eventi per promozione locale. Contatti con PCO, MDC e con le maggiori agenzie di Business Travel della zona.

DA NOVEMBRE 2003
A NOVEMBRE 2007
(T. INDETERMINATO)

Segretario di ricevimento e cassa – M.I.C.E. operating manager – Sales office. 2° livello

Boscolo Hotel Porro Pirelli**S**, Induno Olona (Va) – 64 camere, 3 ristoranti, 10 sale meeting 600 posti, sauna, bagno turco, palestra, parco, piscina. Villa del 1700.

•Mi sono occupato di: front e back office – congressi: dall'offerta all'assistenza in albergo – formazione portfolio aziende, proposte di convenzione, feed back aziende. Dal febbraio 2007 sostituzione direttrice: budget, pricing, selezione personale, gestione outsourcing, allestimenti e presenze fiere. Clientela: congressuale, business, corporate, leisure individuale e di gruppo di serie e ad hoc

Direttori: Enrico. Somma – Anna Scotton – Tiziana Tremignani

DA SETTEMBRE 1999
A NOVEMBRE 2003 E
DA OTTOBRE 1995
A MAGGIO 1997

Segretario di ricevimento e cassa 3° livello

Best Western Hotel Crystal****, Varese – 44 camere, sala meeting fino a 20 posti, bar.

•Ho lavorato al front e back office. Con le procedure di prenotazioni di Best Western. Clientela: business con piccoli gruppi nei week-end.

Direttori: Giacomo Sinigaglia – Claudio Domenicali

NATALE - CAPODANNO 2001
AGOSTO 2001

Segretario di ricevimento e cassa 3° livello

Hotel Mirage****, Cortina d'Ampezzo (Bl) – 29 suites, ristorante, piscina e solarium.

•Ho svolto mansioni di assistenza al ricevimento durante i periodi di alta stagione. Clientela leisure individuale e multiproprietari.

Direttore: Luigi Squillace

DA MARZO 1999
A SETTEMBRE 1999

Segretario di ricevimento e cassa 3° livello

Hotel Carlyle Brera****, Milano – 96 camere, ristorante, sale meeting fino a 40 posti.

•Mi sono occupato di front e back office e dell'internet booking office. Clientela: business, corporate, leisure, piccoli meeting.

Direttore: Elio Giacomelli

DA GENNAIO 1998
A FEBBRAIO 1999

Responsabile reparto imballaggio e controllo qualità

Norlight S.p.A. Cassano Magnago (Va) – Fabbrica illuminazioni industriali, fornitrice Esselunga – CARIPOLO.

•Le mie mansioni sono state di coordinamento del reparto imballaggi e prove controllo qualità.

Proprietario: Ing. Camarda

ESTATI 1997-1995-1993-1992-
1991-1989- (APR-MAG E SETT-
OTT 1987)-1986

Segretario di ricevimento e cassa 3° livello – Vice Capo ricevimento 2° livello

Hotel due Lune****, San Teodoro (Nu) – 63 camere, 2 ristoranti, sale meeting fino a 180 posti, campo golf 9 buche, piscina, spiaggia privata.

•Ho svolto mansioni di: front e back office, gestione reparto piani, rapporti T.O., booking, gestione sospesi, sviluppo e controllo procedure di front office. Clientela: clientela VIP, leisure individuale e gruppi, congressuale e golfisti.

Direttori: Giulio Zertanna – Antonello Cattaneo – Paolo Fumagalli

DAL DICEMBRE 1994
A GENNAIO 1995

Capo Ricevimento 2° livello

Grand Hotel Sulden****, Solda (Bz) – 74 camere, ristorante, piscina, solarium.

•Ho coadiuvato la direttrice nell'impostazione del reparto di ricevimento con un progetto a medio termine, per le stagioni successive, selezione personale e loro formazione. Clientela leisure individuale e di gruppo con Ospiti Tedeschi ed Austriaci.

Direttore: Roberta Sanzin

INVERNO 1990/91
CAPODANNO 1984/85
ESTATI: 1984-1983

Aiuto Segretario – Segretario Maincourantier – Segretario Ricevimento e Cassa

Grand Hotel del Parco****, Pescasseroli (Aq) – 120 camere, ristorante, piscina e parco.

•Mi sono occupato di: centralino, maincourante e front office.

Direttore: Giulio Zertanna

DA GENNAIO 1990
A DICEMBRE 1990

Segretario di ricevimento e cassa 3° livello

Hotel Rubens****, Milano – 87 camere, bar, sale meeting fino a 70 posti.

•Albergo fortemente informatizzato. Mi sono occupato di front office. Clientela: business, corporate, leisure, piccoli meeting.

Direttore: Francesco Trentin

INVERNO 1988/1989

Segretario di ricevimento e cassa 3° livello

Hotel Antares****, Selva di Valgardena (Bz) – 53 camere, ristorante, 55 appartamenti, piscina e solarium.

•Ho svolto mansioni di front office. Clientela individuale leisure con Ospiti Tedeschi ed Austriaci.

Direttore: Antonio Bacchetta

INVERNO 1986/87
ESTATE 1987

Segretario di ricevimento e cassa 3° livello

Hotel Riky****, Bardonecchia (To) – 76 camere, ristorante, solarium.

•Ho lavorato al front e back office, coordinando il ricevimento nell'estate 1987. Clientela: leisure individuale e gruppi.

Direttori: Giulio Zertanna – Giovanni Rottoli.

ESTATE 1985

Stage

Palace Hotel****, Roncegno Terme (Tn) – 85 camere, ristorante, n. 4 sale meeting fino a 300 posti, centro benessere, piscina, solarium, parco. Edificio Liberty.

•Le mie mansioni sono state di assistenza alla direzione e front office. Clientela: leisure individuale e di gruppo, atleti e VIP.

Direttore: Bernardo Tommasini

DA OTTOBRE 1983
A MAGGIO 1984

Portiere di notte 3° livello

Hotel La Rotonda****, Novara – 27 camere, ristorante, sale meeting fino a 100 posti.

•Ho svolto le mansioni di: portiere di notte, mise en place ristorante per il breakfast, allestimento sale meeting.

Direttore: Silvano Pagliarini

INVERNI 1984/85 – 1985/86 -
1992/93 – DA OTTOBRE 1993
A DICEMBRE 1984

Proprietario coadiuvante, direzione, cucina, ristorante.

Albergo Vittoria*, Oleggio (No) 12 camere - locanda gestita dalla mia famiglia.

•Gestione dell'attività. Albergo ceduto dalla mia famiglia.

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

DAL 2002 AL 2010

Corsi di specializzazione e formazione.

FEDERALBERGHI: SEMINARI DI UN GIORNO SU: "LA QUALITÀ IN ALBERGO" – "L'ARTE DELL'ACCOGLIENZA" – "L'ARTE DELLA VENDITA" – "DETERMINAZIONE DEL PREZZO" – "PRICING E BUDGET" – MARKETING ED INTERNET"

ENAIIP: CORSO DI MARKETING E TECNICHE DI VENDITA – 30 ORE

CORSI AZIENDALI BOSCOLO HOTEL S.P.A. **SEMINARI A.I.R.A.** –

CORSO DI OPERATIVO DI REVENUE MANAGEMENT- GALLI – 16 ORE – BOLOGNA 2016

CORSI HILTON: SALES – MARKETING – REVENUE 2016

DA SETTEMBRE 1984
A GIUGNO 1985

Addetto alla gestione ed organizzazione di impresa turistico alberghiera

Classificazione Nazionale 50/60

Istituto internazionale di Scienze Turistiche – Firenze

•Principali materie di studio: Economia, contabilità, amministrazione, lingue, tecnologia alberghiera e turistica.

DAL 1980 AL 1983

Addetto alla segreteria d'Albergo

Classificazione Nazionale 70/100

Istituto Professionale Alberghiero "E. Maggia" – Stresa (Vb)

•Principali materie di studio: contabilità, amministrazione, lingue, tecnica alberghiera, lettere, storia, geografia turistica, merceologia.

COMPETENZE PERSONALI

LINGUA MADRE

Italiano

ALTRE LINGUE

	COMPRESIONE		PARLATO		PRODUZIONE SCRITTA
	ASCOLTO	LETTURA	INTERAZIONE	PRODUZIONE ORALE	
Inglese	B2	B2	C1	C1	B2
Francese	C1	C1	C1	C1	B2
Tedesco	A2	A2	A2	A2	A2

Livelli: A1/2 Livello base - B1/2 Livello intermedio - C1/2 Livello avanzato
Quadro Comune Europeo di Riferimento delle Lingue

COMPETENZE COMUNICATIVE	•HO AVUTO MODO DI SVILUPPARE UNA FORTE CAPACITÀ DI RELAZIONE, NELLA LUNGA ESPERIENZA DI RICEVIMENTO, CON UNA SELEZIONATA CLIENTELA, STRANIERA ED ESTERA. COMUNICARE ED ASCOLTARE SONO GLI "STRUMENTI" CHE PREFERISCO USARE, SIA VERSO IL CLIENTE "ESTERNO" CHE QUELLO "INTERNO". LE MIE ULTIME ESPERIENZE IN GRANDI CANTIERI, MI HANNO ARRICCHITO NELLA GESTIONE ED ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO DI TEAM. LE TECNICHE DI VENDITA APPRESE DURANTE I CORSI SONO STATE DA GUIDA NELLE RELAZIONI COMMERCIALI
COMPETENZE ORGANIZZATIVE E GESTIONALI E PROFESSIONALI	•CAPACITÀ DI LAVORO IN TEAM SVILUPPATE AL FRONT E BACK OFFICE. COMPETENZE ORGANIZZATIVE NEL LAVORO CONGRESSUALE. CAPACITÀ DI VENDITA NEL PERIODO COMMERCIALE. COMPETENZE E CAPACITÀ DI LEADERSHIP: AL BOSCOLO HOTEL PORRO PIRELLI, HO SOSTITUITO LA DIRETTRICE, COORDINANDO REPARTI, CONTROLLANDO IL BUDGET, AMMINISTRANDO IL PERSONALE DI RICEVIMENTO, CAMBIANDONE L'IMPOSTAZIONE E LE MANSIONI INDIVIDUALI. COORDINAMENTO EQUIPES, CONTROLLO DELLA QUALITÀ. QUALITÀ DI CONTROLLO E GESTIONE DI PORTALI NEL PERIODO AL BOOKING OFFICE. CAPACITÀ DI ORGANIZZAZIONE E PROGETTUALITÀ NEL PERIODO DA SALES.
COMPETENZE INFORMATICHE	• SISTEMI GDS: BOSCOLO-BEST WESTERN-UTELL-SENECA. PMS.: GRAND HOTEL-C.D.S.-SIMPATIA-SYS HOTEL-HOTEL CUBE-OPERA-DIRECT HOLIDAY-ERICSOFT. SISTEMI OPERATIVI: WINDOWS XP/ALTAVISTA/2010-PACCHETTO OFFICE PER WINDOWS 2010. OS LIONS INTERNET: EXPLORER- OUTLOOK – NESTCAPE – SAFARI - SISTEMI DI CONTROLLO: PAY TV-CONTROLLO LUCI ACESSI E RISCALDAMENTI (TOSHIBA-VDA-QUADRIGA-MICRODEVICE). SISTEMI GESTIONALI: INAZ BOOKING ENGINE: SYS ONLINE – VERTICAL BOOKING – AVVIO – FASTBOOKING – EXTRANET OTA: EXPEDIA, BOOKING.COM, WOTIF, HRS, HOTEL.DE, HOTEL.COM, ED ALTRI – CHANNEL MANAGER: FASTBOOKING – ERICSOFT – VERTICAL BOOKING – SYS ON LINE – HILTON: ONQ R&I
ALTRE COMPETENZE	Organizzazione di eventi. Sono stato Presidente di una Pro Loco per quattro anni.
PATENTE DI GUIDA	Patente B
HOBBY ED INTERESSI	Studio Chitarra, sono commissario di Ring di eventi cinofili E.N.C.I., lettura, films, animazione per bambini, sono stato Volontario Croce Rossa.
NOTE	Seguo lezioni private di tedesco
DATI PERSONALI	Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali".