

CURRICULUM VITAE

Dati personali

Nome e cognome: Marianna Tonti
Stato civile: Nubile
Nazionalità: Italiana
Data di nascita: 3 febbraio 1981
Luogo di nascita: Bari
Residenza: Bari
Indirizzo: V.le Papa Giovanni XXIII, 10
Patente: Sì
Recapiti telefonici: 0805616010/3470633700/3383535050
Indirizzo email: marianna.tonti@email.it
marianna.tonti@yahoo.it

Occupazione desiderata/Settore professionale

Qualsiasi attività che mi permetta di utilizzare nella pratica le conoscenze acquisite nel corso dei miei studi con particolare riferimento alle lingue straniere.

Vista la qualifica specifica di Front Desk Operator acquisita e svolta con professionalità sulle navi della compagnia Costa Crociere, sono molto interessata e determinata a sfruttare tale competenza in strutture alberghiere di terra.

Esperienze professionali

A partire da febbraio 2008 impiegata a bordo delle navi da crociera per la compagnia Costa Crociere come receptionist e operatore dell'Ufficio Servizio Clienti.

Mansioni svolte:

- Accoglienza all'imbarco passeggeri e assistenza allo sbarco (operazioni di check-in/check-out)
- Gestione delle richieste e delle lamentele degli ospiti
- Registrazione carte di credito, operazioni di deposito in contanti e pagamento a fine crociera.
- Operazione di cambio valuta e travellers' cheques
- Gestione di forms legali di bordo relativi alla procedura della compagnia
- Lavoro di Back Office in qualità di Phone Operator (ricezione delle chiamate dalle cabine passeggeri e in generale da qualsiasi telefono della nave, ricezione delle chiamate per Room Service, ricezione di chiamate satellitari verso la nave, ricezione delle chiamate sulla linea di emergenza)

Navi sede di ingaggio:

- Costa Atlantica: Hotel categoria 4 stelle, 2680 passeggeri, 1057 cabine.

- Costa Concordia: Hotel categoria 5 stelle, 3780 passeggeri, 1500 cabine.
- Costa Luminosa: Hotel categoria 5 stelle, 2826 passeggeri, 1130 cabine.

Aprile 2003: attività di call-centre in lingua inglese e tedesca presso la società di teleselling “Network Contacts” s.p.a. di Molfetta

Maggio 2000: Breve esperienza di guida turistica per l’agenzia di viaggi Stellaria di Bari

Istruzione e formazione

25 ottobre 2007: Conseguimento della laurea in lingue e letterature straniere presso la Facoltà di lingue e letterature straniere di Bari con tesi in lingua e letteratura tedesca
Votazione finale: 110/110 con lode

6 novembre 2007 - 8 dicembre 2007: frequenza presso la sede dell’Ifoc di Bari del Master per Receptionist di Bordo per la Costa Crociere in collaborazione con la Camera di Commercio di Bari

3 dicembre 2007 - 8 dicembre 2007: frequenza del BST (Basic Safety Training) presso il centro Tema Safety Training di Taranto e conseguimento della certificazione standard per il personale marittimo STCW (Standards of training, certification and watchkeeping)

08-11-1999: Immatricolazione all’Università di lingue e letterature straniere di Bari

1999: Diploma di maturità linguistica presso l’ I.T.C. “Giulio Cesare” di Bari con indirizzo linguistico moderno.
Votazione finale: 100/100

Frequenza presso l’I.T.C. “Elena di Savoia” di Bari del corso post-diploma per promotore turistico esperto nella valorizzazione dei beni culturali, artistici e ambientali fruibili con le nuove tecniche della telematica (turismatica)

Soggiorni all’estero:

11/11/96-16/11/96 Viaggio di istruzione a Parigi

08/12/97-19/12/97 Viaggio di studio a Sonnenberg in Germania

21/02/99-03/03/99 Viaggio di studio a Bournemouth in Inghilterra con corso di lingua inglese presso la scuola Southbourne School Of English. Inserimento nella classe di livello *Advanced*

13/11/99-05/12/99 Viaggio di studio a Karlsruhe in Germania con corso di formazione professionale presso l'azienda di training engineering "ELOP"

Conoscenze linguistiche

Ottima competenza scritta e orale in inglese, tedesco e francese.

Buona conoscenza dello spagnolo.

Conoscenze informatiche

Ottima conoscenza dei sistemi operativi Windows, dei software applicativi Word, Excel, Power Point, Outlook.

Padronanza dei sistemi di navigazione in internet.

Capacità e competenze artistiche

In seguito al percorso di studio intrapreso a scuola e portato avanti in ambito universitario la sottoscritta ha avuto la possibilità di affinare una spiccata sensibilità per tutto ciò che concerne l'arte e ritiene anche di aver una conoscenza tale da potersi destreggiare con disinvoltura in tale campo

Ulteriori informazioni

Grande interesse per musica, letteratura, danza, cinema e teatro. Attenzione verso le tematiche di attualità e di carattere politico-sociale.