



Vito Pacelli

Nato il 27/02/1976 in provincia di Salerno

telefono : 3398544213

vitopak@alice.it

Viale Fra Giocondo 49/A Treviso Tv 31100

Patente B - Disponibile per trasferte/trasferimento

RIEPILOGO PROFESSIONALE

Ho sempre svolto con passione, curiosità formativa e dedizione il mio lavoro.

Negli anni ho sviluppato autonomia, capacità programmatiche, organizzative, comunicative e relazionali, così come orientamento al cliente e ai risultati, tenacia nei momenti più stressanti. Duttile nonchè disponibile, affronto senza smarrimento le novità e gli incarichi.

VALUTO OFFERTE PER : - addetto al ricevimento, alle prenotazioni o all'amministrazione -responsabile Front/ Back Office o Booking - Revenue Manager - Sales Manager - Incarichi impiegatizi, contabili, di revisione- WEB opportunities - Formatore / tecnico su applicativi gestionali alberghieri o altro ramo- biglietteria - qualsiasi altra proposta giunga dal settore terziario

CAPACITÀ

Communication Skills - Team Work - Planning Skills - Business Orientation - Analisi delle entrate/ costi- Gestione Ospitalità - Social Networking - Gestione Eventi - Assistenza clienti - Hospitality Management - Revenue Management - Marketing communication - Turismo - Biglietteria - Passioni per narrativa, arte, cinema e musica.

ESPERIENZE PROFESSIONALI

07/2005 - 03/2020

Hotel San Gallo * 15 camere** | Venezia, VE

Revenue Manager

- **Obbiettivi :** Massimizzazione Ricavi e Profitti con risultati raggiunti
- **Tipologia Mercato:** estremamente dinamico
- **Tipologia clientela**
97% Leisures (molto sensibile alla tariffa)
3% Corporate, Incentive (mediamente sensibile alla tariffa)
- **Mansioni:** Sviluppo e gestione strategie tariffarie dei segmenti distributivi B2B B2C - analisi, creazione report quotidiani, settimanali, mensili volti al raggiungimento degli obbiettivi di Revenue e quote mercato - valutazione efficacia strategie applicate - linee guida ai reparti Booking/Room Division/ F&B e verifica assimilazione da parte dello staff delle metodologie di raggiungimento obbiettivi- monitoraggio quotidiano tariffe competitors - operazioni di Benchmarking - Inserimento tariffe nel PMS e distribuzione On Line/Off Line - Applicazione tariffa dinamica - Monitoraggio Brand Reputation- analisi sviluppo servizi ancillari per up e cross selling - sviluppo politiche di disintermediazione atte all'incremento canale diretto -Riferente sempre all'amministratore unico.
- **Competenze :** Tecniche Yield Management , Revenue Management - Pricing - Analisi dati storici e previsione domanda - conoscenza modelli matematici e statistici - Business Orientation
- **Tools/Strumenti:** PMS Leonardo - Channel Manager Leo Revoo, Figaro, Booking Evolution - Booking Engine: Simple Booking, Leo Fusion, Booking Evolution, Citybreak - RMS Rate Cast

07/2005 - 03/2020

Hotel San Gallo * 15 camere** | Venezia, VE

Sales Manager

- **Obbiettivi:** Aumento visibilità impresa e proliferazione clienti
- **Risultati:** incremento converting e indirizzamento verso sito Hotel
- **Mansioni:** acquisizioni Prospect mirate alla conversione dei clienti e loro fidelizzazione - analisi potenzialità mercato - sviluppo E-Commerce - sovrintendenza alla progettazione e sviluppo sito Hotel - valutazione ROI - analisi tendenze d'acquisto - definizione, creazione, gestione campagne di marketing on line - gestione campagne web adverting e Email Marketing - Creazione gestione campagne Viral Marketing Social Network, Pay Per Click, Pay per Action, - reportistica flussi sito hotel, Booking Engine - Stipulazione contratti/Affiliazioni OLTAS,T.O, GDS, Meta Search e analisi andamento - Distribuzione visibilità on line/off line - Configurazione Channel Manager e Booking Engine - Settaggio/ Monitoraggio Extranet B2B B2C -Riferente sempre all'amministratore unico
- **Competenze :** Web Marketing- Web Content - SEO - Social Network - Client Focused - Brand Evolution - Customer Loyalty -
- **Tools/Strumenti:** PMS Leonardo - Channel Manager Leo Revoo, Figaro, Booking

07/2005 - 03/2020

Hotel San Gallo * 15 camere** | Venezia, VE

Front/Back Office & Booking Manager

- **Obbiettivi:** Motivazione/crescita staff – Efficienza servizio - Soddisfazione cliente
- **Risultati:** Incremento Brand reputation (booking.com da 7.8 a 8.5 - Expedia/Hotels.com da 3.8 a 4.1 - Google da 3.7 a 4.2)
- **Mansioni:** coordinamento del personale del front office - elaborazione e pianificazione degli orari di lavoro a seconda delle necessità aziendali - analisi della clientela in arrivo e adeguata sorveglianza del planning delle prenotazioni - coordinamento nelle operazioni di check-in check out, cassa e assistenza clientela - analisi della proposta della conciergerie - attività collaborativa con i reparti mirata al soddisfacimento delle esigenze della clientela - risoluzione problematiche inerenti il soggiorno del cliente - controllo qualità dei servizi offerti e analisi approfondita dei feedback - coordinamento del reparto prenotazioni (raccolta, inserimento, catalogazione ,controllo prenotazioni, evasioni delle richieste individuali , gruppi, agenzie, incentives, corporate) - gestione delle disponibilità, tariffe aperture e chiusure date attraverso operazioni manuali o con supporto di Channel Managers. Reportistica periodica sulle attività di vendita/occupazione - Riferente sempre all'amministratore unico
- **Competenze:** Problem Solving – Planning & Organization Skills – Communication Skills - Teamwork
- **Tools/Strumenti:** PMS Leonardo – Channel Manager Leo Revoo, Figaro, Booking Evolution – Booking Engine: Simple Booking, Leo Fusion, Booking Evolution, Citybreak

06/2002 - 03/2020

Hotel San Gallo * 15 camere** | Venezia, VE

Addetto Front/Back Office

- **Obbiettivi:** Customer Satisfaction
- **Mansioni :** accoglienza clientela individuale, gruppi, corporate, leisures, crew members - attento all'offerta culturale e turistica della città e conseguente proposta al cliente - conoscenza e svolgimento dei processi del front e del back office attraverso operazioni manuali o tramite l'utilizzo di gestionali alberghieri - capacità risolutiva delle problematiche inerenti il soggiorno degli ospitati – gestione della cassa hotel e maincourante - copertura 24 ore del turno lavorativo (diurno, pomeridiano,serale, notturno) e svolgimento delle relative operazioni (apertura, piano camere, analisi arrivi, check-out , incassi, check-in, quadrature economiche , rilevamento statistiche giornaliere, bilanci di giornata, invio dati P.S. compilazione mod. I.s.t.a.t C.59 chiusure contabili)– inserimento e gestioni prenotazioni per via telefonica, per corrispondenza telematica o cartacea - elaborazione planning arrivi/partenze, controllo prenotazioni; aggiornamento manuale o attraverso channel managers di tariffe e disponibilità - chiusura e riapertura vendita per regimi di free sale/allotment
- **Competenze**
Problem Solving – Planning & Organization Skills – Communication Skills – Teamwork
- **Tools/Strumenti:** PMS Leonardo – Channel Manager Leo Revoo, Figaro, Booking Evolution – Booking Engine: Simple Booking, Leo Fusion, Booking Evolution, Citybreak

05/2005 - 10/2012

Hotel san Gallo * 15 camere** | Venezia - San Marco, Venezia

Aiuto Contabile

- **Mansioni svolte:** compilazione prima nota, corrispettivi - registrazioni contabile e delle fatture acquisto / vendita - controllo cassa e estratto conto banca - compilazione foglio presenze e dei registri carico/scarico ricevute fiscali, H.A.C.C.P, prevenzione legionella, prevenzione incendi, licenze impianti telematici (S.I.A.E. canoni RAI), organizzazione corsi sicurezza sul lavoro, antincendio e primo soccorso - gestione magazzino - solleciti sospesi - gestione rimborsi clienti - elaborazione bilanci (conto economico e stato patrimoniale) pagamento I.V.A., tributi , tasse e stipendi dipendenti - gestione debiti/crediti verso fornitori- versamento quote tassa di soggiorno su Venezia.
- **Strumenti/Tools:** Applicativi Leo Magazzino, Leo Contabilità
- **Competenze:** Precisione, Matematica, concentrazione

02/2002 - 06/2002

Best Western Park Hotel Bolognese ** 95 camere** | Preganziol, Treviso

Addetto Front/Back Office

- **Mansioni svolte:** Tutte le operazioni di routine dei reparti Front & Back Office
- **Livello Mercato:** mediamente dinamico
- **Tipologia clientela** - Individuale, Gruppi, Incentive, Leisures, Corporate, business, Crew Members,

10/1998 - 02/2002

Hotel Villa Condulmer *** 49 camere** | Zerman di Mogliano Veneto, Treviso

Addetto al Front Office & M.I.C.E.

- **Tipologia clientela:** Individuale, Gruppi, M.I.C.E. , Incentive, Leisures, Corporate, business, Crew Members, Banqueting
- **Livello mercato:** poco dinamico
- **Mansioni svolte** : Oltre alle normali operazioni di addetto al front Office, assistenza nell'operatività e nel coordinamento delle attività del Centro Congressi - Gestione delle trattative congressi, matrimoni, eventi in generale e prenotazioni di gruppo -stesura offerte e redazione contratti oltre alla corrispondenza ordinaria con il cliente - Differenziazione e personalizzazione dei servizi di C&E per clientela - Pianificazione di tutti i dettagli dell'evento con sufficiente anticipo sulla realizzazione- Allestimento sale incluse le attrezzature tecniche- Verifica sull' adempimento di tutte le richieste del cliente, in coordinamento con tutti i reparti coinvolti e la corretta pianificazione delle attività - Regolari ispezioni delle sale in modo da assicurare le migliori condizioni degli spazi - Monitoraggio del livello di soddisfazione del cliente e intervento con azioni mirate ove necessario - Assistenza degli organizzatori e i delegati durante l'evento - risoluzione dei possibili inconvenienti - Controllo della qualità e l'allestimento dell'F&B durante l'evento. Responsabile del saldo dei pagamenti di tutti i servizi del Centro Congressi.- Riferente sempre al responsabile eventi-

06/1998 - 12/2001

Hotel Villa Condulmer *** 49 camere** | Zerman di Mogliano Veneto, Treviso

Junior Concierge

- **Mansioni svolte** : assistenza completa e deferente nei confronti del cliente facendosi carico di ogni richiesta soddisfacendone i desideri (alberghieri ed extra alberghieri) con suggerimenti, proposte di rilevanza culturale, di puro svago o di relax - prenotazione biglietti per concerti, teatro, cinema, mostre, eventi in generale, vettori di trasporto - prenotazione ristoranti - spedizione corrispondenza personale - indicazioni sugli acquisti personali

09/1995 - 05/1996

Hotel New York, Eurodisney ** 562 camere** | Parigi

Chef de Rang

Esclusivamente Servizio Room Service su turni 24 ore

ISTRUZIONE

2012/2020

Webinar/Corsi brevi

Operatore Hotel Management, Yield Management, : Economia - Turismo

Negli anni ho integrato alle conoscenze acquisite nella pratica quotidiana partecipazioni a vari Webinars e corsi fuori sede rivolti al perfezionamento di nozioni pertinenti materie di Hotel Management, Marketing Turistico, Ospitalità, Revenue Management, Yield Management, Customer satisfaction.

1997

Istituto C.I.F. | Venezia – Corso Fondo Sociale Europeo

Addetto al Front Office d'Albergo e Hotel Management

1995

G Mazzotti - Istituto Tecnico per il Turismo | Treviso

Operatore Turistico: Turismo

LINGUE

Italiano Madrelingua

Inglese : C1

Avanzato

Tedesco : B1

Intermedio

Francese : C1

Avanzato

Spagnolo : B1

Intermedio

Autorizzo il trattamento dei dati personali contenuti nel mio CV ex art. 13 del decreto legislativo 196/2003 e art. 13 del regolamento UE 2016/679 sulla protezione dei singoli cittadini in merito al trattamento dei dati personali