



Maria Antonia Neri



ESPERIENZE LAVORATIVE E PROFESSIONALI

CONTATTI

📍 Via Robertomazzetti 1, 84135, Salerno

☎ 3298064145

✉ neri.mariantonia@gmail.com

PROFILO PROFESSIONALE

Professionista dell'Hospitality e Retail con pluriennale esperienza in reception, vendite e gestione operativa di punti vendita.

Abile nel coordinamento del personale, nella gestione clienti e nel miglioramento della customer experience.

Persona dinamica, organizzata e orientata ai risultati, con ottime capacità comunicative e di problem solving.

Disponibile full time, automunita e con disponibilità immediata.

CAPACITÀ E COMPETENZE

- Tecniche di accoglienza turistica
- Padronanza d'uso dei software gestionali per hotel
- Uso avanzato dei canali social a fini promozionali
- Abilità di planning e ottima gestione del tempo
- Ottima conoscenza delle tradizioni enogastronomiche del territorio
- Capacità di gestire con professionalità reclami e criticità
- Capacità di analisi dei bisogni del cliente

Vice Direttrice – Supermercati Eté

Salerno
09/2025 – Attuale

- Coordinamento delle attività quotidiane del punto vendita e supervisione del team
- Pianificazione turni, gestione ferie e formazione del personale
- Analisi vendite e strategie per incremento fatturato
- Supervisione del servizio clienti e gestione reclami complessi
- Ottimizzazione dei processi di cassa e logistica interna

Addetta Vendite – Pandora

Salerno
11/2023 – 08/2025

- Accoglienza clienti e consulenza personalizzata su gioielli e collezioni
- Gestione operativa del punto vendita: esposizione, inventario, riassortimento
- Contributo al raggiungimento degli obiettivi di vendita mensili
- Supporto nell'organizzazione di eventi promozionali e campagne marketing
- Fidelizzazione della clientela tramite servizio attento e personalizzato

Receptionist di hotel Hotel Leucosya - Casal Velino, Salerno

06/2018-09/2020

Capo Ricevimento

05/2021-09/2023

- Accoglienza sorridente e cordiale degli ospiti, effettuando le procedure di registrazione dei dati e di assegnazione delle camere con prontezza e provvedendo alla trasmissione telematica delle schedine alloggianti tramite il servizio online.
- Promozione del marchio e dei valori aziendali attraverso la cura dell'aspetto fisico e dell'abbigliamento al fine di trasmettere professionalità, competenza ed eccellenza.
- Raccolta delle informazioni relative a guasti e avarie rilevate dai clienti, contattando tempestivamente il personale addetto alla manutenzione.
- Gestione del flusso delle prenotazioni effettuate tramite piattaforme specializzate e attraverso il sito ufficiale della struttura, verificando l'effettiva disponibilità delle stanze e provvedendo alla registrazione e all'aggiornamento di prezzi e posti letto.
- Incremento della fidelizzazione della clientela tramite la gestione efficace di reclami e insoddisfazioni, ascoltando con calma e attenzione aspettative e criticità rilevate e offrendo sistemazioni e/o servizi e prodotti aggiuntivi nel rispetto della policy aziendale.
- Svolgimento delle attività di centralino e corretto smistamento della corrispondenza telefonica e cartacea in entrata con gentilezza e professionalità.
- Collaborazione al mantenimento di ordine e decoro della postazione di lavoro, curando l'organizzazione e la disposizione del materiale necessario all'espletamento delle funzioni per ottimizzare le attività e la produttività.
- Ispezione di pulizia e manutenzione di zone di accesso, corridoi, sale di attesa e aree aperte al pubblico, segnalando eventuali situazioni problematiche e sollecitandone la risoluzione.

- Attitudine collaborativa e al multitasking
- Principi di customer satisfaction
- Doti comunicative e di ascolto attivo
- Conoscenza del settore Hospitality
- Ottima dialettica e capacità di ascolto
- Competenze amministrative
- Capacità di gestione documentale
- Assistenza alla clientela
- Utilizzo esperto dei sistemi telefonici multilinea
- Assistenza ai gruppi

- Arrivo puntuale sul luogo di lavoro in modo tale da acquisire con calma tutte le informazioni utili e analizzare gli arrivi previsti, migliorando lo stile di accoglienza e la qualità della gestione operativa della reception.
- Gestione e coordinamento delle attività della reception presso hotel e strutture ricettive con capienza fino a [Numero] ospiti per notte.
- Gestione professionale dei reclami degli ospiti e recupero rapido dei disservizi per migliorare la customer satisfaction.
- Gestione delle chiamate in arrivo tramite il sistema telefonico multilinea, risposta rapida alle richieste dei clienti o trasferimento al personale di competenza.
- Mantenimento di ordine e pulizia dell'area della reception e ottimizzazione degli spazi tramite la corretta disposizione di documenti e strumenti di lavoro.
- Registrazione dei dati dei clienti tramite il gestionale [Software] e aggiornamento delle informazioni in caso di modifiche e cancellazioni.

Cassiera di supermercato Supermercati Ete' - Salerno, Salerno
11/2018 - 02/2019

Ricezione e registrazione dei pagamenti in contanti, tramite carte di credito, bancomat o altre forme di pagamento ed emissione dello scontrino

Supporto alla clientela nella richiesta di informazioni e illustrazione delle promozioni e delle raccolte punti in corso

Calcolo preciso dei resti nel caso di pagamenti in contanti, tenendo conto degli arrotondamenti per difetto o per eccesso imposti dalle direttive aziendali

Presidio puntuale e veloce delle attività di cassa aiutando il cliente qualora necessario di modo da velocizzarne il passaggio

Pulizia e manutenzione ordinaria della propria postazione di cassa

Conduzione autonoma dei processi di apertura e chiusura della cassa verificando a fine turno la coincidenza del totale dell'incasso effettuato con le vendite registrate

Banconista Bar Guatemala
06/2018 - 09/2018

Pulizia e igienizzazione quotidiana del banco e delle superfici.

Collaborazione alla gestione del magazzino, alla ricezione e rotazione dei prodotti.

Preparazione del conto e gestione dei pagamenti in cassa.

Receptionist Villa Rizzo resort & spa
01/2018 - 05/2018

Gestione delle chiamate in entrata e trasferimento al personale di competenza.

Accoglienza cordiale e professionale a visitatori e clienti in arrivo.

Gestione del sistema telefonico multilinea, rispondendo a oltre [Numero] chiamate al giorno con attenzione e cordialità.

Receptionist Cilento Blue Resort - Acciaroli, Salerno
05/2017 - 09/2017

- Gestione delle chiamate in entrata e trasferimento al personale di competenza.
- Accoglienza cordiale e professionale a visitatori e clienti in arrivo.
- Gestione del sistema telefonico multilinea, rispondendo a oltre [Numero] chiamate al giorno con attenzione e cordialità.

Operatrice di sala Grand Hotel Salerno - Salerno, Salerno
09/2015 - 12/2015

- Grand hotel salerno.
- Conoscenza approfondita del menù al fine di poter rispondere in modo adeguato alle domande sulla provenienza delle varie voci, sugli ingredienti e sui metodi di cottura.
- Allestimento dei posti a sedere, preparazione di posate aggiuntive e [Azione] prima dell' arrivo di gruppi numerosi.
- Verifica dei documenti del cliente prima di servire qualsiasi bevanda alcolica.
- Gestione di [Numero] camerieri su [Numero] coperti per ristoranti a [Numero] stelle.
- Approccio strategico e temporizzato dei clienti al fine di prendere le ordinazioni e confermare la loro soddisfazione a fine pasto, intervenendo per correggere eventuali situazioni problematiche
- Pronta risposta alle domande dei clienti, raccomandazione dei piatti presenti nel menù e registrazione degli ordini.

Alberghiero Istruzione
10/2015 - 12/2015



ISTRUZIONE E FORMAZIONE

Diploma: Accoglienza Turistica
IPSEOA Santa Caterina Da Siena- Amendola - Salerno, 06/2017



ADDITIONAL INFORMATION

- IISS Santa Caterina da Siena- Amendola 2011 - 2017 Informazioni Ho ottime capacità di lavorare in squadra Ottime capacità relazionali acquisite durante il percorso di volontariato che ho svolto nel centro UILDM Guido Scocozza " Il villaggio della solidarietà".

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

Maria Antonia Neri