

Curriculum vitae

Serpe Valentina

📍 Contrada colle cioffi snc, 86170 Isernia –IS

✉ serpevalentina@gmail.com

📞 Mobile: 3338740242

📅 Luogo e data di nascita: Pompei, 21-04-1982



INFORMAZIONI PERSONALI

ESPERIENZA PROFESSIONALE

- 01/10/2020-07/05/2025 Addetto all'accoglienza turistica e sorveglianza Castello Pandone – Venafro (IS)
- Ales S.p.a. Supporto alla tutela del Patrimonio Culturale Italiano- Società *in house* del Ministero dei Beni culturali (MIBAC)
- Addetto all'accoglienza turistica e vigilanza presso Castello Pandone e Museo Nazionale del Molise. Assistenza ed accoglienza ai visitatori nazionali ed internazionali. Supporto alla reception e gestione biglietteria. Contingentazione visitatori e supporto gestione emergenza covid. (controllo temperatura e compilazione autocertificazioni, controllo rispetto normative covid)
- 08/10/2019 Lavoro di traduzione testi italiano-inglese.
Cultural Documents di Deirdre MacKenna.
- Traduzione del testo **“la route, the road, la strada”** nell’ambito della mostra antologica di Richard De Marco, presso Castello Pandone di Venafro.
<http://www.culturaldocuments.net/contact/>
- 07/11/2018-31/05/2019 Addetto all'accoglienza turistica e sorveglianza Castello Pandone – Venafro (IS)
- Ales s.p.a. Supporto alla tutela del Patrimonio Culturale Italiano- Società *in house* del Ministero dei Beni culturali (MIBAC)
- Addetto all'accoglienza turistica e vigilanza presso Castello Pandone e Museo Nazionale del Molise. Assistenza ed accoglienza ai visitatori nazionali ed internazionali. Collaborazioni ad attività culturali ed eventi. Supporto alla reception e gestione biglietteria. Accompagnatrice addetta al percorso museale ed alla fornitura di informazioni storico-artistiche, territoriali e turistiche. Supporto ed accoglienza per il “Concerto di Primavera” (04/05/2019) presso il Castello Pandone. Supporto alla gestione ed organizzazione della mostra temporanea “Transiti”, di Borghese, Cecola e Godi (17/05/19 – 31/05/2019) all’interno del Castello Pandone. Realizzazione della guida turistica di Castello Pandone, cura del testo relativo alla Pinacoteca del Museo Nazionale del Molise
https://www.musei.molise.beniculturali.it/wpcontent/uploads/2020/06/Guida_Pandone_r.pdf

04/04/2018-09/09/2018

Tecnico del marketing turistico - Agente di Tour Operator

Sicurform (CB)

Sviluppo di pacchetti di ospitalità ed accoglienza per turismo incoming per target estero ed italiano. Ideazione, elaborazione ed organizzazione dell'itinerario. Sviluppo rete commerciale ed accordi con fornitori.

Sviluppo e gestione pricing del pacchetto.

Gestione tecniche web marketing.

Gestione clienti, broker ed affiliati. Analisi del marketing territoriale.

Definizione di marketing e marketing turistico, il marketing emozionale ed esperienziale, legislazione e contrattualistica, social media marketing per il turismo, il sistema di offerta e i canali distributivi, le destinazioni, web marketing, progettazione del prodotto turistico, modalità organizzative e di funzionamento di un'impresa turistica, le statistiche per il turismo, il turismo culturale: domanda e offerta, gestione cliente, fornitori, broker e affiliati.

20/10/2017-03/03/2018

Operatore Fiscale

CGIL Campobasso

Corso di operatore fiscale

Redazione modelli 730 e Unico-Isee. Diversi tipi di redditi, determinazione del reddito complessivo, oneri deducibili, determinazione del reddito imponibile, d'imposta e lordo. Detrazione per oneri, imposta netta e ritenute, crediti d'imposta lorda, ritenute, crediti d'imposta, irpef a debito o a credito ed addizionale irpef.

12/09/2017- 24/11/2017

Responsabile Tour Operator

Italian Holidays srl – Isernia

Programmazione di itinerari turistici per viaggi scolastici in Italia e all'estero.

Prenotazione Hotels, transfers, visite guidate, biglietti treno ed aerei. Pubbliche relazioni, con responsabili siti archeologici, musei, guide turistiche, scuole e docenti. Attività di promozione e pubblicità su siti dedicati e riviste di settore; attivazione di convenzioni con enti di promozione del turismo locali e nazionali. Gestione ed organizzazione per partecipazione alle fiere di settore.

Organizzazione educational e presentazione nuovo catalogo per viaggi scolastici in Italia e all'estero, presso Hotel Capracotta- Molise. Attività di promozione e marketing. Contatti con adv di viaggio e partners turistici.

Gestione Prenotazioni Alberghiere – Hotel Capracotta (Italian Holidays)

12/09/2017- 24/11/2017

Addetta alle prenotazioni alberghiere e gestione rapporto con il cliente.

Attività di marketing e revenue management per l'hotel.

Gestione prenotazioni alberghiere per agenzie di viaggio, prenotazioni di gruppo ed individuali. Ideazione di offerte e pacchetti vacanza.

- 27/07/2017 – 09/09/2017 **Coordinatrice e gestione B&B centro storico Isernia**
- Cura delle attività correlate alla gestione del Bed and Breakfast che vanno dall'accoglienza degli ospiti all'organizzazione del soggiorno ad Isernia, con particolare attenzione alle indicazioni di manifestazioni culturali attive durante il periodo di soggiorno. Altre mansioni, quali: gestione dell'inventario, gestione costi struttura, approvvigionamento materie prime, conferme prenotazioni, gestione colazioni, gestione cassa e pulizie struttura.
- 06/06/2016-30/07/2016 **Agente di Viaggio**
Agenzia di Viaggi "Pentriatur" – Isernia
- Front – office, prenotazione ed emissione per biglietteria aerea, marittima e ferroviaria. Prenotazioni viaggi e vacanze tour operator e personalizzati. Prenotazioni alberghiere e bed and breakfast registrazione pratiche, biglietti, pagamenti compilazione prima nota. Documentazione e ricerche su Internet. Gestione corrispondenza, contatti con hotels e altre strutture ricettive, gestione richieste clienti anche tramite email e telefono. Gestione Offerte e liste nozze.
- 09/08/2016 – 20/09/2016 **Agente di viaggio**
- Book –Travels online travel agency**
- Responsabile organizzazione e vendita pacchetti di viaggio
Prenotazioni aeree, marittime e ferroviarie. Prenotazione Alberghiere
Organizzazione viaggi di gruppo ed individuali Organizzazione eventi
Mice.
Responsabile ed organizzatrice dell'evento "Scuderia Jaguar Calabria" raduno d'auto d'epoca tenutosi a Napoli il 10 Ottobre 2016.
- 29/07/2012–12/08/2012 **Accompagnatrice Turistica**
- CEFO - Centro Europeo Formazione Orientamento, Roma**
- Turismo leisure, soggiorni estivi - Nausicaa (Rossano Calabro) – T.O. Orovacanze.
Tour leader
Assistenza aeroportuale, assistenza in hotel, assistenza in escursioni e gite.
- 10/04/2012–23/07/2012 **Organizzatrice di eventi e promozione turistica**
- Confcommercio Imperia - Stage ministeriale "Marketing operativo e territoriale" promosso da PromuovItalia Agenzia di Assistenza Tecnica che opera alle dipendenze del Dipartimento per lo Sviluppo e la Competitività del Turismo della Presidenza del Consiglio dei Ministri nell'ambito della formazione professionale.**
- Ideazione ed organizzazione di eventi, attività di intermediazione tra sistema artistico e culturale, tra aziende ed enti istituzionali pubblici e privati, interventi di tipo gestionale, programmatico, organizzativo e di servizio rivolto alla promozione turistica. Analisi dei bisogni e concept dell'evento, analisi di fattibilità, realizzazione delle convenzioni e dei contratti con aziende pubbliche e private, valutazione redditività economica ed utilità sociale, promozione e valorizzazione della località turistica, analisi conclusiva dell'evento.

01/10/2011–31/12/2011	Segretario amministrativo/Segretaria amministrativa
	Studio legale associato "Grasso - La Torre - Morgese - Cesaro", Milano
	Attività di segreteria, filtro chiamate, organizzazione agenda ed assistenza alle riunioni, organizzazione di viaggi e trasferte, gestione pratiche di ufficio, attività amministrativa e contabile, fatturazione società e parcelle legali, compilazione prima nota, compilazione note spese, compilazione compensi dipendenti, attività di marketing, supporto nelle attività di promozione dei servizi aziendali, ricerche di mercato.
01/07/2011–01/10/2011	Travel Planner - Organizzazione congressi medici internazionali
	AIM Group International, Milano
	Addetta alla biglietteria aerea ed al coordinamento dei partecipanti, cambi rooming list, arrivals and departures, hospitality desk, coordinamento delle hostess on site, addetta alla prenotazione degli hotel, responsabile della logistica per l'organizzazione del simposio, realizzazione grafica di brochures, vele, guide, inviti ed attestati per i partecipanti.
02/05/2011–01/07/2011	Agente di viaggio
	SYED Travel, Milano
	Responsabile amministrativo e contabile, gestione contabilità biglietteria aerea, organizzazione documenti di viaggio, creazione e realizzazione di viaggi in Medio Oriente per turismo religioso.
16/09/2007–16/09/2010	Agente di viaggio
	Giramondo Vesuviano, Torre del greco (NA)
	Responsabile biglietteria e referente Trenitalia, addetta biglietteria aerea low cost. Preventivi biglietteria marittima, Gestione offerte di viaggio, partecipazione educational, ideazione, creazione e realizzazione di viaggi personalizzati, vendita pacchetti turistici t.o. Organizzazione viaggi di gruppo per scuole e aziende private. Gestione della posta elettronica, social networks, telefonate e incontri con rappresentanti. Partecipazione alle fiere di settore.
01/12/2005–01/11/2006	Organizzazione eventi musicali
	Amesci - Servizio Civile, Torre del greco (NA)
	Addetta alle pubbliche relazioni. Gestione contatto diretto con sponsor e fornitori, espletamento pratiche per contributi ed autorizzazione per attuazione manifestazione.
	Hostess congressuale
01/07/2003–30/08/2003	Azienda di organizzazione congressuale "Capri Med", Capri (NA)
	Accoglienza e registrazione partecipanti per congressi farmaceutici internazionali ed enti bancari.
02/08/2003–01/03/2004	Responsabile Amministrativo
	I viaggi del Perigeo, Roma
	Responsabile funzioni amministrative e commerciali, gestione contabile delle pratiche di viaggio, gestione amministrativa per meeting e congressi infermieristici.
01/06/2002–31/12/2002	Responsabile di sala
	Caffetteria Milù, Torre del greco (NA)

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

23/06/2016	Laurea Triennale - "Scienze del turismo ad indirizzo manageriale" Università degli Studi di Napoli Federico II, Napoli Votazione: 93/110
08/05/2025	Laurea Magistrale - "Management del patrimonio culturale" Università degli Studi di Napoli Federico II, Napoli Laurea Magistrale in management del patrimonio culturale (discussione tesi luglio) Tesi: "Comunicazione medico paziente, il ruolo dell'iconodiagnostica nel rapporto medico-paziente"
01/02/2015–01/05/2015	Corso di lingua francese (livello A2) Istituto Francese di Napoli, Grenoble, Napoli
21/02/2013–30/09/2013	Corso Catering e Banqueting - Attestato II° livello HACCP Cooperativa Sociale Dedalus - Napoli, Napoli Realizzazione di piatti tipici della tradizione italiana ed estera Conservazione degli alimenti, utilizzo e sviluppo. Attestato II° livello HACCP
09/2011	Educational Atene per agenti di viaggio Hotel "Athenaeum" Intercontinental, Atene (Grecia) Visita presso centri congressi della città.
10/2010–12/2010	Addetta ufficio stampa Intelliform, Napoli Organizzazione conferenze stampa e comunicati stampa dal settore politico a quello culturale
07/2009	Educational Marsa alam e Sharm el Sheik (Egitto) "Settemari" Tour operator, Torino Visita strutture turistiche ed escursionistiche del luogo.

12/2009	Educational per agenti di viaggio in Sardegna "Aviomar" Tour operator, Roma. Visita strutture turistiche ed escursionistiche del luogo, attività di promozione del prodotto turistico
07/2008	Addetta biglietteria Trenitalia, Napoli Emissione biglietteria, tecniche di marketing e commercializzazione del servizio.
12/2005–06/2006	Corso di lingua inglese (livello B2) Università degli Studi di Napoli "L'Orientale", Napoli
09/1997–07/2002	Diploma di scuola secondaria superiore Istituto tecnico e professionale per i servizi commerciali e turistici "Augusto Graziani", Torre Annunziata (NA) Votazione: 95/100
28/09/2020	Corso gestione Emergenza Covid Corso per la gestione e la conoscenza dell'emergenza Covid. Promosso da Ales S.p.a Esito: Superato.
17-18/02/2021	Corso sicurezza sul lavoro 42020GS Corso sicurezza formazione generale e specifica a rischio basso. Promosso da Ales S.p.a. Esito: Superato.
25-26/02/2021	Corso Calligrafia online Corso di calligrafia Italico Monolinea.

COMPETENZE PERSONALI

Lingua madre
Italiano

	COMPRESIONE	PARLATO	PRODUZIONE SCRITTA
--	-------------	---------	--------------------

	Ascolto	Lettura	Interazione	Produzione orale	
Inglese	B2	B2	B2	B2	B2
Francese	A2	B1	B1	B1	A1

Comune Europeo di Riferimento delle L Livelli: A1 e A2: Utente base - B1 e B2: Utente autonomo ingue - C1 e C2: Utente avanzato

Quadro

Competenze comunicative

Sono in grado di relazionarmi con persone di diversa nazionalità e cultura grazie all'esperienza maturata durante i viaggi oltre al nutrire piacere nell'apprendere nuovi modi di interazione culturale. Predisposta al lavoro in team, in possesso di uno spiccato senso del dovere. Precisa nello svolgere le mansioni affidate rispettando le tempistiche richieste. Possiedo una forte curiosità intellettuale, per tale motivo qualora ve ne fosse la necessità sono predisposta ad effettuare ulteriori approfondimenti tecnico-teoriche relative al lavoro affidatomi.

Competenze organizzative e gestionali

Precisa nello svolgere le attività assegnate rispettando le procedure, le tempistiche e la riservatezza delle stesse. Le mie doti organizzative e di responsabilità mi concedono di poter esercitare il lavoro, in piena autonomia ma con la dovuta efficienza. Spiccata capacità di lavorare in situazioni di stress, acquisita grazie alla gestione di relazioni con il pubblico/clientela nelle diverse esperienze lavorative. Sono in grado di gestire il sistema informativo del personale (stipendi, rilevazione presenze e assenze, note spese e trasferte, budget del personale. Mi adatto con facilità a nuovi ambienti e situazioni lavorative.

Competenza digitale AUTOVALUTAZIONE

ULTERIORI INFORMAZIONI
Dati personali

Elaborazione informazioni	Comunicazione	Creazione di Contenuti	Sicurezza	Risoluzione di problemi
Utente avanzato	Utente avanzato	Utente autonomo	Utente base	Utente base

Competenze digitali - Scheda per l'autovalutazione

- Utilizzo pacchetto Office.
- Utilizzo e gestione social networks: Facebook
- Capacità di acquisti online, vendita prodotti e/o servizi online.

- Realizzazione sito internet – Wordpress.
- Gestione posta elettronica.

Patente di guida B

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.

Data

16/03/2021

Firma



