

**FORMATO EUROPEO
PER IL CURRICULUM
VITAE**



INFORMAZIONI PERSONALI

Nome
Indirizzo
Telefono
E-mail

Nazionalità

Data di nascita

LAZZARI BEATRICE
VIA TIZIO N° 92, 25060, COLLIO VALTROMPIA (BS)
377-3813536
bea.lazzari94@gmail.com

ITALIANA

22/04/1994

ESPERIENZA LAVORATIVA

- Date (da – a)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
- Tipo di azienda o settore
- Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità

DA MAGGIO 2022 AD OGGI
Comune di Polaveno, Piazza Guglielmo Marconi n° 4, 25060, Polaveno (BS)

Ente locale territoriale autonomo
Istruttore amministrativo categoria C presso l'area amministrativa -servizio protocollo – servizi alla persona e segreteria

- Curare la raccolta e la conservazione di atti, documenti, norme e pratiche amministrative
- Rendicontare documenti e atti per una valutazione complessiva degli interventi effettuati a livello di amministrazione
- Classificare, fascicolare e rilasciare certificati, documenti ed estratti
- Ricevere documenti e atti ai fini di una rendicontazione
- Eseguire le funzioni di segretariato, classificazione e fascicolazione

- Date (da – a)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
- Tipo di azienda o settore
- Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità

DA OTTOBRE 2020 A MAGGIO 2022
Italmark, Via Veneto n° 214, 25069, Villa Carcina (BS)

Supermercato, grande distribuzione
Specialista di salumeria e gastronomia anche con funzioni di vendita
Servire il cliente al banco salumi e formaggi, tagliare e incartare i formaggi, fare l'ordine giornaliero dei prodotti, organizzare il lavoro

- Date (da – a)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro

DA MAGGIO 2018 A SETTEMBRE 2020
Airbnb EMEA at Telus International, Nore House, Riverview Business Park, Bessboro Rd, Mahon, Cork, Republic of Ireland



- Tipo di azienda o settore
- Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità

- Date (da – a)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
- Tipo di azienda o settore
- Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità

- Date (da – a)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
- Tipo di azienda o settore
- Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità

- Date (da – a)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
- Tipo di azienda o settore
- Tipo di impiego

Affitti per le vacanze

Specialista dell'assistenza clienti fiscale e legale

- Assistere la community di Host e Guest di Airbnb tramite e-mail, messaggi e telefonate
- Assistere la community di Host e Guest con la cancellazione dei dati, l'accesso ai dati, la trascrizione delle registrazioni delle chiamate in base alla GDPR
- Lavorare direttamente con Host e ospiti su questioni delicate come la discriminazione
- Assistere la nostra comunità di Guest e Host su questioni relative all'IVA e alla tassa di soggiorno
- Assistere la nostra community di Guest e Host con controversie relative a reclami per diffamazione
- Ero responsabile dei turni del mio team e lavoravo a stretto contatto con i miei Team Managers per garantire una copertura sufficiente in tutte le sezioni del team
- Ero il POC responsabile della qualità del lavoro del mio team, lavoravo a fianco della mia QL per garantire che la qualità dei casi gestiti fosse costantemente a standard elevati

DA MAGGIO 2017 A MAGGIO 2018

Airbnb EMEA at Telus International, Nore House, Riverview Business Park, Bessboro Rd, Mahon, Cork, Republic of Ireland

Affitti per le vacanze

Specialista di esperienza del servizio clienti multilingue

- Trattare le richieste dei clienti in modo tempestivo ed efficiente in conformità con le procedure aziendali
- Rispondere a tutte le telefonate in arrivo dai clienti e gestire tutte le richieste di modifica o cancellazione
- Input e accesso ai dati su più sistemi
- Mantenere un livello aggiornato di conoscenza dei prodotti e delle procedure prestando attenzione e agendo in base alle informazioni fornite negli aggiornamenti tramite posta elettronica, nelle riunioni del team
- Mantenere i livelli target di produttività e prestazioni come delineato dal mio Manager in relazione ai tempi di chiamata, ai tempi di inattività e ad altre metriche delle prestazioni man mano che si presentano

DA DICEMBRE 2015 A MAGGIO 2017

Marriott International, North Valley Business Centre, Old Mallow Road, Blackpool, Cork, Republic of Ireland

Settore alberghiero

Specializzata in prenotazioni e vendite

- Elaborare tutte le richieste di prenotazione, modifiche e cancellazioni ricevute per telefono
- Identificare le esigenze di prenotazione degli ospiti e determinare il tipo di camera appropriato, la disponibilità del tipo di camera e della tariffa
- Seguire le tecniche di vendita per massimizzare le entrate
- Parlare con i clienti usando un linguaggio chiaro e professionale e rispondere ai telefoni usando l'etichetta appropriata
- Seguire le corrette procedure quando si affrontano le preoccupazioni degli ospiti
- Sviluppare e mantenere rapporti di lavoro positivi con gli altri, supportare il team per raggiungere obiettivi comuni, ascoltare e rispondere in modo appropriato alle preoccupazioni degli altri colleghi

DA MAGGIO 2015 A DICEMBRE 2015

Famiglia MacSweeney, 2, West Avenue, Laurel Brook, Lenaghmore, Cork, Republic of Ireland

Babysitting

Ragazza alla pari (Babysitter-Aupair)

• Principali mansioni e responsabilità

- Portare i bambini a scuola e andarli a prendere
- Cucinare i pasti, le merende e gli spuntini ai bambini
- Organizzare i giochi per i bambini e giocare insieme a loro
- Occuparsi delle faccende domestiche
- Accudire e aiutare i bambini quando erano ammalati
- Portare i bambini al parco giochi, in libreria e fare shopping

• Date (da – a)

• Nome e indirizzo del datore di lavoro

• Tipo di azienda o settore

• Tipo di impiego

• Principali mansioni e responsabilità

DA SETTEMBRE 2014 AD APRILE 2015

Famiglia O'Loughlin, 42, Deerpark, Cork, Republic of Ireland

Babysitting

Ragazza alla pari (Babysitter-Aupair)

- Portare i bambini a scuola e andarli a prendere
- Cucinare i pasti, le merende e gli spuntini ai bambini
- Organizzare i giochi per i bambini e giocare insieme a loro
- Occuparsi delle faccende domestiche
- Accudire e aiutare i bambini quando erano ammalati
- Portare i bambini al parco giochi, in libreria e fare shopping

• Date (da – a)

• Nome e indirizzo del datore di lavoro

• Tipo di azienda o settore

• Tipo di impiego

• Principali mansioni e responsabilità

DA LUGLIO 2010 A SETTEMBRE 2014

Albergo Ristorante Dosso Alto da Rosa ed Ettore di Rosa Rambaldini, Via Maniva n° 240, 25060, Collio Valtrompia (BS)

Alberghiero e ristorazione

Cameriera

- Accogliere i clienti e metterli a loro agio
- Assicurarsi che per i clienti vada tutto bene
- Prendere l'ordine delle bevande e del cibo
- Ripulire il tavolo dai piatti
- Imparare il menù del giorno in modo da essere pronta per descriverlo ai clienti nel modo più appropriato
- Consegnare il conto ai clienti e ringraziarli per aver scelto il ristorante

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

• Date (da – a)

• Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione

• Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio

• Qualifica conseguita

• Livello nella classificazione nazionale (se pertinente)

DA SETTEMBRE 2008 A GIUGNO 2014

IIS Primo Levi, Via delle Bombe n°2, Sarezzo (BS)

Corso IGEA (Istituto Giuridico Economico Aziendale)

Diploma di Ragioniere e Perito Commerciale

79/100

CAPACITÀ E COMPETENZE PERSONALI

MADRELINGUA

ITALIANA

ALTRE LINGUA

INGLESE (LIVELLO C1);

ECCELLENTE;

ECCELLENTE;

FRANCESE

ELEMENTARE

ELEMENTARE

• Capacità di espressione orale	ECCELLENTE ; ELEMENTARE
CAPACITÀ E COMPETENZE RELAZIONALI	MI ADATTO CON FACILITÀ A NUOVI AMBIENTI E SITUAZIONI LAVORATIVE, HO UN'OTTIMA PREDISPOSIZIONE AL LAVORO DI GRUPPO MA ANCHE INDIVIDUALE.
CAPACITÀ E COMPETENZE ORGANIZZATIVE	HO OTTIME CAPACITÀ ORGANIZZATIVE E COMUNICATIVE. HO UN'ELEVATA FLESSIBILITÀ E SONO IN GRADO DI RISPETTARE LE SCADENZE. HO GESTITO CON SUCCESSO SITUAZIONI DI STRESS.
CAPACITÀ E COMPETENZE TECNICHE	BUONA CONOSCENZA DEI PRINCIPALI SISTEMI OPERATIVI INFORMATICI (MICROSOFT WORD E EXCEL).
ALTRE CAPACITÀ E COMPETENZE	HO VISSUTO IN IRLANDA DA SETTEMBRE 2014 FINO AD OTTOBRE 2020 INIZIANDO LA MIA ESPERIENZA COME AUPAIR PER POI LAVORARE CON DUE GRANDI MULTINAZIONALI COME MARRIOTT INTERNATIONAL E TELUS INTERNATIONAL. AMO VIAGGIARE E SCOPRIRE NUOVI PAESI. SONO AMANTE DELLO SHOPPING, DELLA MUSICA E DEL CIBO. NEL MIO TEMPO LIBERO MI PIACE CUCINARE, ANDARE IN PALESTRA E FARE DELLE LUNGHE PASSEGGIATE.
PATENTE O PATENTI	PATENTE B - AUTOMUNITÀ

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali presenti nel cv ai sensi dell'art. 13 del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e dell'art. 13 del GDPR (Regolamento UE 2016/679).