

BERTESELLI ALESSANDRA



INFORMAZIONI PERSONALI | *Nazionalità:* Italiana
Data di nascita: 17 luglio 1976
Luogo di nascita: Romano di Lombardia (BG)
Luogo di residenza: Romano di Lombardia (BG)

ATTUALE OCCUPAZIONE | Da settembre 2002 sono **impiegata commerciale part-time presso Mondi Packaging S.p.A.** Romano di Lombardia, Bergamo, azienda leader nel packaging di materiali edili con le seguenti competenze/ funzioni :

- Acquisizione e trasferimento di ordini di vendita e acquisto giunti attraverso diversi canali (anche e-commerce) monitorando le operazioni di preparazione degli invii per assicurare il rispetto delle procedure aziendali e degli standard di qualità.
- Pianificazione degli ordini.
- Monitoraggio periodico (su base settimanale o mensile) dei volumi di vendita per cliente per raccogliere e analizzare dati qualitativi e quantitativi da rielaborare in prospetti di vendita chiari ed efficaci in base alle specifiche esigenze dei clienti.
- Gestione di più portafogli clienti caratterizzati anche da una diversa distribuzione territoriale internazionale.
- Sviluppo di adeguate e solide relazioni con i clienti già fidelizzati per mantenere un alto livello di customer satisfaction.

Da Aprile 2009 sono Guida Turistica e svolgo questa attività in ambito territoriale sulla città di Bergamo e la sua provincia .

Nel dettaglio mi occupo di:

- Organizzazione di visite guidate presso luoghi d'arte e siti di rilevanza storica e archeologica, musei e gallerie accompagnando gruppi di turisti italiani e stranieri.
- Conduzione di visite guidate di musei e siti archeologici in italiano, inglese, francese tedesco.
- Pianificazione di tour ed esperienze guidate anche con l'aiuto di esperti e professionisti in diversi ambiti e altre guide locali.
- Attività di studio e ricerca per la creazione di itinerari di viaggio insoliti e percorsi turistici su misura.
- Programmazione di tour enogastronomici e organizzazione di visite in diverse cantine offrendo la possibilità di degustare vini e prodotti tipici o di assistere alle operazioni di vendemmia a seconda della stagione.

PRINCIPALI
COMPETENZE

- Sviluppo di itinerari personalizzati su argomenti di interesse e specifiche richieste del cliente per offrire prodotti e servizi in linea con le aspettative e garantire una customer experience di qualità.
- Ottime competenze comunicative e relazionali.
- Conoscenza della lingue: Inglese, Francese , Tedesco
- Attitudine al lavoro per obiettivi.
- Conoscenza del settore di riferimento.
- Competenze organizzative e di pianificazione.
- Competenza interculturale.
- Ottima dialettica e predisposizione alle relazioni interpersonali.
- Conoscenza approfondita di storia dell'arte.
- Capacità di storytelling.
- Capacità di gestione del portafoglio clienti.

ESPERIENZE
E
PRECEDENTI

DA LUGLIO 2002 AD AGOSTO 2022

GROUP LEADER/ EDUCATRICE PER EF - EDUCATION FIRST ITALIA A SOUTHAMPTON

- Guida/educatrice per gli studenti italiani all'estero di scuola media e superiore
- Organizzazione di attività di apprendimento interattivo inerenti svariati argomenti.

MARZO 2002 - GIUGNO 2002

Impiegata di segreteria presso RPX spa - Seriate, Bergamo:

- Presidio della reception e definizione delle procedure di accoglienza.
- Presidio del centralino, della reception e della segreteria in generale.
Amministratore della documentazione cartacea ed elettronica in entrata ed in uscita.
- Redazione e invio di lettere, documenti e informative anche in inglese /tedesco / francese a destinazione di clienti, fornitori e personale interno all'azienda.

DA SETTEMBRE 1996 A DICEMBRE 2001

Insegnante privata di Inglese, Francese e Tedesco per ragazzi di scuole medie e superiori.

ISTRUZIONE

- **Università Bergamo**
Laurea Lingue e letterature straniere
Laura in lettere e lingua Inglese e tedesco con specializzazione turistica manageriale.

Corso di formazione e abilitazione (patentino) **Guida Turistica** per 3 lingue di competenza (inglese ; francese , tedesco)
Diploma Linguistico specializzato Inglese , francese , tedesco

Aggiornamenti
Formazione continua in ambito storico , artistico , museale con frequentazione di workshop, seminari e corsi di aggiornamento volti a consolidare competenze professionali e la conoscenza di caratteristiche e peculiarità di luoghi e territori;di cui i più recenti :
 - 2022 corso per il Museo Donizetti di Bergamo organizzato dallo stesso museo ;
 - 2024 S.T.A.I. PER UN TURISMO ACCESSIBILE organizzato dalla regione Lombardia

LINGUE
STRANIERE

Inglese: C2 Esperto

Francese : C2;

Tedesco : C2

