

**FORMATO EUROPEO  
PER IL CURRICULUM  
VITAE**

**INFORMAZIONI PERSONALI**

Nome **PELLEGRINI LAURENZIA**  
Indirizzo [REDACTED]  
[REDACTED]  
Telefono [REDACTED]  
Fax  
E-mail [REDACTED]  
  
Nazionalità [REDACTED]  
Data di nascita [REDACTED]

**IMPIEGO RICERCATO**

Accompagnatore Turistico e Guida Ambientale Escursionistica e/o

Impiegata di Agenzia Viaggio

**ESPERIENZA LAVORATIVA**



- Date (da – a) Da 2012 ad oggi
- Nome e indirizzo del datore di lavoro Caccaro Iole Enza – Hotel Grifone, Via Bocchio 4, 25019 Simione
- Tipo di azienda o settore Settore alberghiero, gestione albergo a conduzione familiare
- Tipo di impiego Receptionist e Promozione / Marketing
- Principali mansioni e responsabilità Accoglienza clientela internazionale, assistenza ed informazioni, relazione professionale con il cliente. Gestione prenotazioni telefoniche e via e-mail, check-in/check-out e pagamenti. Varietà di compiti amministrativi: conteggio corrispettivi, conteggio mensile tassa turistica comunale, compilazione statistiche turistiche mensili, invio dati clientela alla questura, controllo bolle fornitori. Promozione attività tramite social network (Fb e Instagram), scrittura testi e produzione foto per sito

internet e guide turistiche, impaginazione newsletter per promozioni.

Attività svolta da autunno 2019 ad autunno 2020: costruzione ed impostazione nuovo sito internet [www.simionehotelgrifone.it](http://www.simionehotelgrifone.it) attraverso un quotidiano confronto con i tecnici di riferimento; correzione testi sito internet in lingua francese.

• Date (da – a)	Da 2013 ad oggi
• Nome e indirizzo del datore di lavoro	Caccaro Iole Enza – Hotel Grifone, Via Bocchio 4, 25019 Simione
• Tipo di azienda o settore	Settore alberghiero, gestione albergo a conduzione familiare
• Tipo di impiego	Sostituzione gestore
• Principali mansioni e responsabilità	Gestione del personale, risoluzione problemi interni di vario genere, rapporto col cliente, gestione prenotazioni e pagamenti, acquisto prodotti necessari, disponibilità e soddisfazione cliente, compiti amministrativi. Supervisione area prima colazione. Supervisione pulizia camere e locali.
• Date (da – a)	Primavera 2017 – Novembre 2018
• Nome e indirizzo del datore di lavoro	Agenzia Oltretorrente Viaggi di Parma - Elisa Iotti – Via Imbriani 40/B, 43125 Parma
• Tipo di azienda o settore	Viaggi
• Tipo di impiego	Collaborazione come Tour Leader – Programmazione Viaggi con Fotografi Professionisti
• Principali mansioni e responsabilità	Progetto nato da mia iniziativa sul territorio locale: ricerca di fotografi dinamici e disponibili ad attività di viaggio; scrittura programmi curati di viaggio in relazione a richieste dei fotografi e delle possibilità organizzative e di marketing dell'agenzia di viaggio; promozione tramite Sito Internet personale da me progettato, Social Network e distribuzione programmi presso circoli/studi fotografici.
• Date (da – a)	Da 30.06.'17 a 04.07.'17 // Da 29.09.'17 a 02.10.'17
• Nome del collaboratore	Ugo Baldassarre – Fotografo Professionista
• Tipo di azienda o settore	Fotografia e Viaggi
• Tipo di esperienza	Viaggio e Workshop fotografico a Matera
• Principali mansioni e responsabilità	Ricerca, scrittura, studio e divulgazione informale al gruppo dei contenuti culturali e delle informazioni che compongono l'esperienza turistica; assistenza fotografica e logistica.
Date (da – a)	Da Febbraio 2018 a Ottobre 2018
• Nome e indirizzo del datore di lavoro	Agenzia Viaggi Youth Point – Piazza Einaudi 8, 25015 Desenzano del Garda (BS)
• Tipo di azienda o settore	Viaggi

l'esperienza turistica, scrittura e studio delle rispettive traduzioni in lingua francese ed inglese; creazione e postproduzione di miei scatti fotografici dedicati al marketing; scrittura ed impostazione delle pagine del Sito Internet di riferimento.

• Date (da -- a)	Settembre 2018 ad oggi
• Nome Progetto	ITrekItaly – <a href="http://www.itrekitaly.it">www.itrekitaly.it</a>
• Tipo di azienda o settore	Gruppo di Guide Ambientali Escursionistiche
• Tipo di impiego	Guida Ambientale Escursionistica facente parte del gruppo guide
• Principali mansioni e responsabilità	Creazione logo, Grafica Locandine, relativa stampa e distribuzione, collaborazione con i colleghi per stesura testi Sito Web, Programmazione annuale di escursioni giornaliere in montagna e/o di escursioni su più giorni, Accompagnamento clientela in montagna, Marketing e Blog
• Date (da -- a)	Dal 31.03.20 ad oggi. Collaborazione occasionale.
• Nome e indirizzo del datore di lavoro	Forma Futuro Soc. Cons. R.L. – Via La Spezia, 110 – 43125 Parma
• Tipo di azienda o settore	Ente accreditato alla Regione Emilia-Romagna per la gestione dei corsi finanziati
• Principali mansioni e responsabilità	Docente di Strutture Turistiche e Attività Ricettiva per i corsi di Accompagnatore Turistico
• Date (da -- a)	Da 2015 ad oggi
• Nome e indirizzo del datore di lavoro	Tabaccheria N.66 di Pellegrini Giancarlo – Via S.Leonardo 19/C, 43122 Parma
• Tipo di azienda o settore	Vendita al dettaglio di prodotti di monopolio
• Principali mansioni e responsabilità	Coadiuvante Azienda Familiare – Aiuto vendita prodotti

## Formazione

•Data	19 – 20 -21 Ottobre 2018
•Nome e tipo di Istituto di istruzione o formazione	Corso Base AITR (Associazione Italiana Turismo Responsabile)
•Principali materie/ abilità professionali oggetto dello studio	20 ore di Formazione relative a: -Overturismo – Antiturismo -Gender Responsible Tourism -La questione metodologica: differenze ed evoluzione dei termini verso un Turismo Responsabile e Solidale - Impatti del Turismo di Massa -AITR in movimento
•Qualifica conseguita	Certificazione Corso Base Turismo Responsabile
• Data	27 Novembre 2017
• Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione	Forma Futuro - Ente accreditato alla Regione Emilia-Romagna per la gestione dei corsi finanziati.
• Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio	150 ore di teoria e simulazioni pratiche, anche in situazioni ambientali reali: -Ruolo e quadro normativo istituzionale: principali riferimenti legislativi e normativi per l'esercizio delle professioni turistiche di accompagnamento; principali riferimenti legislativi e normativi comunitari, nazionali e regionali in materia di turismo e tutela dei beni culturali e ambientali; struttura e competenze delle autonomie locali; -Relazione con il cliente: tecniche di base di relazione interpersonale: leadership,

conflitto/negoziatore/concertazione tecniche di comunicazione e relazione con il cliente

- Metodologie, strumenti e comportamenti per la rilevazione del clima, atteggiamenti e autopercezioni in rapporto al tema della customer satisfaction;
- Sicurezza: principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza; la sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche);
- Adempimenti amministrativi: principi di contabilità elementare, rendicontazione, gestione del budget; principali riferimenti legislativi e normativi in materia;
- Servizio di accompagnamento: tecniche escursionistiche (equipaggiamento, progressione per tipologie di terreno su percorsi tracciati e non, precauzioni a seconda delle categorie di utenza, organizzazioni del percorso alternativo); tecniche di conduzione del gruppo in escursione (tipologia di utenza, tipologia del servizio: visite escursioni trekking; conduzione di gruppi in ambiente innevato; alimentazione, valutazione delle capacità psicofisiche e dell'equipaggiamento dell'utenza); principali attrezzature e le relative regole di manutenzione e le dotazioni più idonee per proteggere sé e gli altri dai rischi meteorologici, da quelli derivanti dall'affaticamento e, infine, dalle conseguenze degli infortuni; orientamento, cartografia, sentieristica e segnaletica; elementi di climatologia; zoologia ed etologia del patrimonio faunistico regionale; flora tipica del territorio emiliano-romagnolo; tecniche di comunicazione e animazione; tecniche di problem solving e decision making; elementi di pronto soccorso; soggetti e operatività della rete di soccorsi in Emilia-Romagna
- Offerta di servizio: le strutture turistiche ricettive: tipologie, servizi, ecc.; principi di marketing turistico; la segmentazione della domanda e la differenziazione dell'offerta turistica; tipologie di clientela e di domanda turistica ed accesso selettivo alle attrattive di una destinazione; elementi generali di storia; archeologia, geografia, folklore, tradizioni regionali.

- Qualifica conseguita

## **Guida Ambientale Escursionistica**

•Date

27 Marzo 2017

•Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione

Irecoop, Parma – Centro Formazione e Consulenza abilitato, Regione Emilia Romagna

•Principali Materie / oggetto

-Ruolo e Quadro Normativo Istituzionale (10 Ore)  
-Sicurezza (10 Ore)

dello studio

-Relazione con il cliente (30 ore)  
- Servizio di Accompagnamento (80 ore)  
Adempimenti Amministrativi (20 ore)

•Qualifica conseguita

### **Accompagnatore Turistico**

Febbraio 2016

- Data

Università Cattolica del Sacro Cuore di Brescia

- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione

-Inglese  
-Francese  
-Comunicazione  
-Mass Media

- Principali materie / oggetto dello studio

### **Corso di Laurea Triennale in Scienze Linguistiche**

- Qualifica conseguita

108/110

- Livello nella classificazione nazionale

## CAPACITÀ E COMPETENZE PERSONALI

MADRELINGUA

**Italiana**

ALTRE LINGUE

### INGLESE

Buono – B2

Buono – B2

Buono – B2

### FRANCESE

ECCELLENTE – C1

BUONO – B2

BUONO/ECCELLENTE – B2

- Capacità di lettura
- Capacità di scrittura
- Capacità di espressione orale

- Capacità di lettura
- Capacità di scrittura
- Capacità di espressione orale

## CAPACITÀ E COMPETENZE RELAZIONALI

Ottimo capacità di relazionarsi col pubblico acquisite in campo lavorativo presso l'Hotel Grifone di Sirmione, le esperienze lavorative come docente e come GAE/Tour Leader. Abitudine ad approcciarsi in maniera disponibile ed educata nei confronti di un pubblico internazionale, di varie lingue, età e culture.

Ottimo capacità di relazionarsi in squadra, acquisite durante 11 anni di attività sportiva pallavolistica e durante collaborazioni lavorative di gruppo (guide ItrekItaly e docenti Forma Futuro).

Ottimo capacità di relazionarsi con i più piccoli (6-13 anni), acquisite in 7 anni di volontariato come educatrice presso la Parrocchia di San Leonardo a Parma.

Ottimo capacità di confronto decisionale in viaggio, acquisite durante viaggi di gruppo per il mondo (New Jersey USA, Florida USA, Inghilterra, Irlanda, Francia, Belgio, Cameroun, Germania).

Leadership.

## CAPACITÀ E COMPETENZE ORGANIZZATIVE

Ottimo capacità organizzative di viaggio (itinerari, componenti del viaggio e gruppi di persone) acquisite in anni di viaggi per il mondo autorganizzati\* e trekking/escursioni, durante i corsi di accompagnatore turistico e guida ambientale escursionistica, il lavoro da Gae e Tour Leader, in 11 anni di sport di squadra e 8 anni di lavoro a contatto con turisti internazionali.

Ottimo capacità organizzative acquisite durante gli anni di studio e di lavoro.

\*Spagna, Scozia, Irlanda, Slovenia, Marocco, Provenza FR, Italia, Grecia, Transilvania

## CAPACITÀ E COMPETENZE TECNICHE

Ottimo capacità utilizzo pc: Windows, Pacchetto Office, Lyx, Acrobat Reader, Internet e Google Maps, E-mail ed impaginazione grafica per Newsletter, Photoshop, Canva, Camera Raw, Nik Collection, Skype e Zoom, Dropbox, App fotografiche e Smartphones acquisite nel quotidiano lavoro e attraverso l'esame di ICT presso l'Università Cattolica del Sacro Cuore di Brescia. Capacità di utilizzo software di gestione della sentieristica, tra cui Google Earth, Gps e App di sentieristica su smartphone. Ottimo capacità di utilizzo e gestione account di programmi di prenotazione: Booking.com, Trip Advisor Instant Booking, Airbnb, Vertical Booking. Buone capacità di utilizzo WordPress per la gestione di siti internet. Ottima capacità di utilizzo social network: Facebook e Instagram.

Buone capacità di utilizzo macchine fotografiche in modalità manuale (Iso, Tempi, Diaframma, Bilanciamento del bianco, Fuoco e strumentazione fotografica varia) sia analogiche che digitali.

Ottima memoria visiva ed attitudine a leggere e comunicare la realtà per immagini.

#### CAPACITÀ E COMPETENZE ARTISTICHE

Ottime capacità fotografiche, abilità nel creare storie, descrivere situazioni e promuovere viaggi/attività tramite immagini e racconti.

Genere di fotografia preferita: ritratti, spettacolo, paesaggistica e viaggi.

Scrittura di blog fotografico e di viaggio:

<https://www.flickr.com/photos/lauphotoartcolor/with/32457582532/>

<https://travellingmind.wixsite.com/tours-trekking/blog>

<https://itrekitaly.it/racconti-di-viaggio/>

#### ALTRE CAPACITÀ E COMPETENZE

Ottime capacità pratiche e di adattamento, di risoluzione problemi, d'identificazione della qualità dei servizi, di ascolto e comprensione delle richieste del cliente acquisite nella quotidianità e nel lavoro.

Curiosità, desiderio di migliorarsi continuamente. Attitudine all' accoglienza e all' empatia. Di carattere solare, appassionata e professionale.

#### PATENTE O PATENTI

B