



# LEONARDO DIVAN

+ ~~390700099315~~ leonardodivan78@gmail.com

38068, Rovereto

## Skills

- Padronanza nelle procedure di front e back office.
- Velocità nella gestione del front office.
- Padronanza di inglese e tedesco, conoscenza dello spagnolo.
- Competenza nell'uso del pacchetto Microsoft Office
- Conoscenza di ASA, J Ericsoft, Ciao Manager, Hotel Cube, Vertical booking, Booking engine, booking expert.
- Problem solving, teamwork, autonomia completa nella pianificazione del lavoro.
- Serietà, disponibilità, puntualità, leale collaborazione.
- Creatività, inventiva, orientamento al pubblico luxury.
- Empatia con Ospiti e Colleghi.
- Spiccata capacità di adattamento
- Automunito
- Disponibile al trasferimento

## Istruzione e formazione

2025

Università degli Studi

## Profilo professionale

Professionista con 4 anni di esperienza nell'Ospitalità, dispone di un solido background nella gestione di team e nel raggiungimento, e superamento, degli obiettivi prefissati. Persegue costantemente l'eccellenza in ambito lavorativo grazie a grande energia e capacità di concentrazione. Offre competenza, serietà, flessibilità e massima disponibilità. Si distingue per l'ampio ventaglio di competenze multidisciplinari, doti comunicative e forte empatia. Con forte passione per l'accoglienza e l'ospitalità, vive il lavoro come una crescita personale ed il soddisfacimento di un piacere, in particolare in contesti raffinati e di nicchia.

## Esperienze professionali

08/2022 - Attuale

**Unique Hotel & Resort | Verona**  
Complex General Manager

- Contract Management in partnership con aziende private di gestione o proprietà alberghiera.
- Gestione rapporti con possibili investitori e portatori d'interessi.
- Selezione personale per strutture alberghiere partner.
- 

04/2022 - Attuale

**Hotel Rosengarten Rechenmachers G.M.B.H. | Bolzano**  
General Manager

- Definizione e raggiungimento degli obiettivi aziendali attraverso la gestione societaria e l'organizzazione delle risorse nell'ambito delle attribuzioni delegate
- Rapporto con le funzioni manageriali dei diversi dipartimenti per favorire una comunione di visione a

## Unipegaso | Napoli

Laurea Magistrale a Ciclo unico  
in Giurisprudenza: Diritto

2022

### The Smart Hospitality lab |

Online

Corso formativo: Turismo ed  
accoglienza

- Corso tecnico e pratico fornito da The Smart Hospitality lab del Prof. Tullio Garbani sulla figura del Front Office Manager.
- Corso tecnico e pratico fornito da The Smart Hospitality lab del Prof. Tullio Garbani sulla figura del Revenue- Sales Manager.

2020

### Istituto Tecnico economico per il turismo | Rovereto

Diploma tecnico turistico: Turismo  
ed ospitalità

## Competenze linguistiche

Italiano: LINGUA MADRE

Inglese: B2  
  
Intermedio superiore

Tedesco: C1  
  
Avanzato

Spagnolo: A2  
  
Elementare

medio/lungo termine e la corretta condivisione degli obiettivi

- Pianificazione strategica atta a favorire il corretto posizionamento dell'azienda nel rispetto dei valori e della mission
- Coordinamento del lavoro di 20 collaboratori, pianificazione delle attività e ottimizzazione delle procedure al fine di raggiungere gli obiettivi desiderati.
- Motivazione del personale al raggiungimento degli obiettivi economici e gestionali.
- Analisi delle vendite e gestione riunione capi servizio
- Ricerca, selezione e gestione dei rapporti con i fornitori, verifica delle attività di approvvigionamento e gestione delle operazioni amministrative.
- Elaborazione degli obiettivi di mercato.
- Acquisti forniture alberghiere.

02/2022 - 03/2022

### Hotel Villa Madruzzo | Trento

Junior Resident Manager - Assistente di direzione

Property di circa 100 rooms di 6 diverse categorie, un ristorante (da 250 coperti al giorno), una spa, diverse sale meeting.

- Supervisione e coordinamento del lavoro di Front Office, al fine di ottimizzare la produttività e migliorare i risultati complessivi.
- Gestione del rate e delle politiche di vendita.
- Monitoraggio vendite e gestione strategica.
- Verifica dei target e posizionamento struttura.
- Organizzazione delle procedure di gestione del FO.
- Gestione della brand reputation, delle recensioni e del reclamo.
- Uso esperto di Ericsoft per lo svolgimento delle proprie mansioni assicurando accuratezza e aggiornamento costante in materia.
- Supporto motivato e professionale in grado di apportare un contributo di valore alle attività del team per il raggiungimento degli obiettivi comuni grazie alla capacità di cooperare sinergicamente e di comunicare in modo trasparente ed efficace.

09/2021 - 01/2022

### Grand Hotel Imperial | Levico Terme

Assistant Front office Manager

Property di 85 rooms di 5 diverse categorie, un ristorante aperto anche agli ospiti esterni, due bars, una spa con beauty, diverse sale meeting fino a 150 posti.

- Operazioni di front e back office, con particolare riguardo alla soddisfazione dell'Ospite in richieste particolari, gestione della lamentela con tempestiva risoluzione. Check-in, out, corrispondenza, telefonia, elaborazione preventivi tramite email e vertical booking, utilizzo del gestionale ASA a livello avanzato.
- Coordinamento del turno di lavoro e pianificazione delle mansioni con i colleghi.
- Gestione del cliente VIP, andando ad anticipare esigenze e richieste particolari.
- Interazione con riferimenti diretti dei portali OTA (booking, agoda, expedia,) e partner leisure (spa dich fit, reisenaktuell, hrs, voyage privè, secret escapes) in particolare in lingua inglese e tedesco.
- Assegnazione stanze, gestione upgrade su base di disponibilità, room change, allestimenti particolari.
- Coordinamento con gli altri colleghi e reparti, attraverso la pianificazione di eventi particolari e service ordinari.
- Adattamento del price alle singole situazioni, determinazione del prezzo in ordine ai preventivi inviati.
- Attenta organizzazione e pianificazione del lavoro, identificando obiettivi e priorità e tenendo conto del tempo e delle risorse a disposizione per garantirne il corretto completamento.
- Sostegno decisivo alle attività del Front Office mediante un approccio flessibile e capacità di adattamento a nuove situazioni e procedure senza mai penalizzare la qualità del proprio lavoro.
- Impiego di soluzioni e approcci conformi alle reali esigenze del cliente per garantire un servizio di eccellenza al fine di convertire l'esperienza soddisfacente in fidelizzazione.
- Gestione delle recensioni sui portali OTAs, facendo le veci della Front Office Manager.

*10/2021 - 11/2021*

**Grand Hotel Liberty | Riva del Garda**

Front Office Agent

- Collaborazione saltuaria presso la Struttura, con mansioni di ordinario Front Office Agent.
- Accoglienza Ospiti e concergerie, assistenza ai colleghi nell'espletamento di mansioni del Front e Back Office.
- Gestione del telefono.
- Inserimento dei dati della clientela e gestione dei moduli privacy.
- Saldo dei conti e svolgimento di audit notturni per tenere aggiornati i registri amministrativi.

04/2021 - 09/2021

**Hotel Villa Magnolia | Nago - Torbole**

Receptionist unico

- Gestione delle pratiche amministrative e delle operazioni di cassa.
- Chiusura contabile giornaliera.
- Gestione delle collaborazioni con le agenzie viaggi.
- Verifica del rispetto degli standard dell'hotel.
- Gestione della corrispondenza, elaborazione dei preventivi mediante l'utilizzo di Ciao Manager.
- Coordinamento con i reparti della struttura.
- Problem solving legata alle strutture di piccole dimensioni, con particolare flessibilità ed attenzione all'Ospite.
- Gestione della modulistica privacy e registrazione documenti.
- Complain e relativa risoluzione
- Attenzione ai particolari per garantire un miglior soggiorno possibile all'Ospite.

09/2020 - 05/2021

**APSS Trento - Farmacie Comunali | Trento**

Cassiere - addetto all'accettazione

- Assistenza alla clientela rispondendo a domande e fornendo suggerimenti.
- Pulizia e organizzazione delle aree di lavoro per garantirne la massima efficienza operativa.
- Effettuazione delle accettazioni e registrazioni presso stand tamponi antigenici.

09/2019 - 10/2020

**Hotel Kristal Palace \*\*\*\*S | Riva del Garda**

Addetto al ricevimento

- Accoglienza della clientela, check-in e check-out, preparazione conti, assistenza al cliente, gestione della telefonia e prenotazioni, utilizzo dei gestionali alberghieri e organizzazione del lavoro.
- Accoglienza e assistenza agli ospiti avendo cura di mantenere un rapporto costante e cordiale durante tutto il soggiorno.

05/2019 - 09/2019

**Hotel Kristal Palace \*\*\*\*S | Riva del Garda**

Tuttofare - facchino

- Manutenzione ordinaria, pulizia e cambio periodico delle aree verdi e comuni.
- Pulizia vetri esterni alla struttura e mantenimento in ordine delle lobby della struttura.

- Assistenza all'Ospite al momento dell'arrivo, welcome ed aiuto con il bagaglio.
- Accompagnamento dell'Ospite presso la propria stanza.
- Cura di piante e alberi, rimozione foglie secche, innaffiatura, fertilizzazione e pulizia di tutte le zone del giardino.
- Riordino area pool al piano panoramica, e relativo riordino.
- Assistenza al personale del bar lounge panoramica nel servizio.

*12/2018 - 12/2018*

**Grand hotel Riva | Riva del Garda**

Front Office Agent - tirocinio

- Gestione delle prenotazioni e degli arrivi, annotazione dei dati del cliente e assegnazione della stanza.
- Inserimento dei dati della clientela e gestione dei moduli privacy.
- Gestione della posta e smistamento delle comunicazioni sia cartacee che elettroniche.
- Collaborazione alla gestione dei processi di check-in, individuazione e soddisfazione delle esigenze degli ospiti in arrivo e organizzazione dei servizi richiesti.
- Utilizzo dei gestionali alberghieri e relativi applicativi. Gestione telefonia ed email, con preventivi e richieste particolari.
- Preparazione del conto e relativo incasso, verifica del grado di soddisfazione dell'Ospite.

*04/2017 - 04/2017*

**Hotel Rovereto | Rovereto**

Addetto al ricevimento - tirocinio

- Conoscenza delle mansioni proprie dell'addetto al ricevimento, primi approcci alla gestione della telefonia, con conversazioni anche in lingua tedesca ed inglese.
- Verifica delle email ed invio dei preventivi, sotto la dovuta supervisione.
- Accoglienza dell'Ospite e relative informazioni e procedure. Registrazione degli Ospiti nei gestionali di servizio.
- Accompagnamento dell'Ospite presso la relativa stanza, con descrizione delle dotazioni della stessa.
- Informazione varie agli Ospiti, prenotazione taxi, ristoranti e servizi museali.

### **Informazioni aggiuntive**

- Dotato di patente di tipo B ed automunito.
- Disponibile al trasferimento per motivi di lavoro.

## **Competenze informatiche**

- ECDL livello avanzato
- Conoscenza pacchetto Office a livello avanzato
- Utilizzo avanzato di device e email

## **Certificazioni**

- B2 First, Cambridge Institute
- B2 Deutsches Spachdiplom - Göthe Institut
- ECDL Patente informativa livello avanzato

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 196/2003 e dell'art. 13 GDPR (Regolamento UE 2016/679) ai fini della ricerca e selezione del personale.

*Leonardo Divan*