

## Informazioni personali



Via di Gaville 12 Figline e Incisa Valdarno

3703747317

maura.cipriani@gmail.com

Nazionalità : Italia

## Lingue

### Inglese

livello avanzato

### Tedesco

livello intermedio

# Maura Cipriani

## Esperienza professionale

### Coordinatrice di struttura

Associazione Trisomia 21 APS Firenze

Gennaio 2023

- Accoglienza e rapporti con le famiglie.
- Supervisione dei canali social e comunicazione, sia interna che esterna.
- Supervisione ed organizzazione in team di eventi, raccolte fondi e campagne di sensibilizzazione.
  - Introduzione e attuazione di piani di miglioramento delle procedure per garantire il costante raggiungimento degli obiettivi.
- Gestione del personale sanitario, coordinamento dei turni di lavoro.
- Valutazione delle necessità formative del personale e organizzazione di percorsi ad hoc al fine di potenziarne le competenze in relazione al fabbisogno rilevato.
- Gestione di eventuali conflitti sul luogo di lavoro.
- Gestione di rapporti istituzionali con enti esterni vari e assolvimento alle funzioni di rappresentanza davanti a enti pubblici e privati.

### Vice-presidente

Associazione Trisomia 21 APS Firenze

Giugno 2021 - Dicembre 2022

- Accoglienza nuove famiglie.
- organizzazione eventi aggregativi per le famiglie.
- organizzazione eventi di fundraising e sensibilizzazione.
- rapporti con aziende ed istituzioni.

### Operatrice back office

Plus Berlin Hotel and Hostel Berlino

Settembre 2017 - Ottobre 2018

- Formulazione di offerte sia individuali che di gruppo
- Ricerca di eventi di interesse specifico sul territorio per l'andamento dei flussi dei clienti e dei prezzi applicabili.
- Cura della corrispondenza via email con clienti e fornitori.
- Supporto nelle attività di front office e di gestione del centralino in base alle necessità.
- Caricamento, gestione e aggiornamento di dati e anagrafiche clienti.
- Risoluzione di eventuali problemi e controversie con i clienti attraverso un'attenta ricerca e l'uso di tecniche di comunicazione attiva.
- Garanzia di un servizio clienti di alto livello grazie a un approccio cordiale, a un'estrema professionalità e tempestività nell'eseguire le transazioni richieste dai clienti.

### Responsabile front office

Plus Berlin Hotel and Hostel Berlino

Giugno 2016 - Settembre 2017

- Ricezione delle richieste dei clienti, risposta a domande e rilascio di informazioni sia via telefono sia tramite email.
- Risoluzione di problematiche o lamentele da parte dei clienti.
- Gestione delle comunicazioni verso ospiti, clienti e personale interno.
- Accoglienza di visitatori e clienti in arrivo, tenuta dei registri e rilascio dei badge provvisori.
- Registrazione dei visitatori e supervisione degli spazi di accoglienza.
- Cura dell'ordine e della pulizia dell'area della reception.
- Ritiro e custodia di chiavi, documenti e materiali per il personale interno.
- Tenuta della cassa, ricezione di pagamenti ed effettuazione di fatturazioni anche in valuta estera.

### Co-responsabile e guida equestre

Centro Equitazione Vecchio Texas asd Figline Valdarno

Maggio 1999 - Aprile 2016

- Accoglienza dei turisti e presentazione delle attività.
- Elaborazione di contenuti per la realizzazione di materiale pubblicitario e di comunicazione turistica.
- Raccolta di informazioni personali ed esigenze speciali relative al gruppo da accompagnare.
- Organizzazione completa di gite ed escursioni di gruppo.
- Condivisione di informazioni inerenti la ristorazione e l'offerta ricettiva locale per migliorare l'esperienza turistica.
- Cura dei cavalli e delle attrezzature.

## Istruzione e formazione

## Diploma di accoglienza nei servizi turistici ed alberghieri

Istituto Alberghiero G.Vasari Figline e Incisa Valdarno

- Voto finale : 94/100

- Corso di formazione in fundraising per il terzo settore (Cesvot, 2022)
- Corso di formazione 'opportunità di finanziamento per gli ETS' (Cesvot, 2023)
- Corso di formazione 'allo stesso tavolo, fare rete per progettare insieme' (Cesvot, 2023)
- Corso di formazione in affettività e sessualità delle persone con disabilità intellettiva (CoorDown, 2023)
- Corso di formazione per preposto sul luogo di lavoro (Conservizi, 2023)

### Ulteriori informazioni

- Autonomia operativa e decisionale
- Capacità comunicative e interpersonali
- Doti relazionali
- Competenze organizzative e gestionali
- Abilità di networking
- Problem solving

Figline Valdarno 18.05.2024

