



PERSONALE

- Nome**
Giacomo Ragazzo
- Indirizzo**
Via Curtatone 11
53036 Poggibonsi
- Numero di telefono**
3404506104
- E-mail**
giacomoragazzo@hotmail.it
- Data di nascita**
22-12-1993
- Luogo di nascita**
Poggibonsi
- Sesso**
Uomo
- Nazionalità**
Italiana
- Stato coniugale**
Single
- Patente di guida**
B, AM, A
- LinkedIn**
<https://www.linkedin.com/in/giacomoragazzo-260827151>

LINGUE

- Italiano ★★★★★
- Inglese ★★★★★
- Spagnolo ★★
- Tedesco ★★

HOBBY E INTERESSI

- Fotografia
- Viaggiare
- Costruzione di reti IT aziendali (hardware & programmazione)
- Costruzione di reti di sicurezza con telecamere IP (hardware & setup)
- Gestione e manutenzione di reti Wi-Fi aziendali sia per ospiti che per uso interno
- Redazione di manuali procedure per la semplificazione e l'implementazioni delle operazioni in hotel

GIACOMO RAGAZZO

Un dinamico professionista con una passione contagiosa per l'innovazione e l'eccellenza operativa. Guidato dalla volontà di superare i limiti, ho gestito con successo operazioni complesse e progetti ambiziosi in vari contesti. La mia capacità di motivare e ispirare i team ha portato a risultati eccezionali e ha contribuito a elevare gli standard aziendali. Con una mentalità orientata al successo e alla collaborazione, ho dimostrato la mia capacità di superare sfide e di adattarmi rapidamente a un ambiente in continua evoluzione. La mia determinazione nel garantire la soddisfazione del cliente e la creazione di esperienze memorabili è un valore fondamentale che ho applicato con successo in ogni ruolo che ho ricoperto. Sono pronto ad abbracciare nuove sfide e a portare la mia energia positiva e le mie competenze di leadership in un ambiente dinamico e stimolante.



ESPERIENZA PROFESSIONALE

- gen 2023 - Presente **Chief operating officer & event director**
Poggibonsi
Innovativo Chief Operating Officer presso Villa Lecchi, guidando con successo le operazioni strategiche e la gestione del personale in un lussuoso hotel di Toscana. Sviluppo e attuazione di soluzioni operative che ottimizzano l'efficienza e l'esperienza degli ospiti. Leadership carismatica nel garantire l'eccellenza del servizio e l'eccellenza operativa. Abile nell'implementazione di iniziative di miglioramento continuo per elevare gli standard dell'ospitalità. Collaborazione attiva con gli staff di ogni livello per garantire un ambiente di lavoro coeso e dinamico. Capacità comprovata di mantenere elevati standard di qualità e soddisfazione del cliente. Un giovane workaholic dedicato alla creazione di esperienze indimenticabili per gli ospiti in una delle destinazioni più esclusive di Toscana
- gen 2019 - 2023 **Hospitality manager & event director**
Villa Marianna s.r.l., Poggibonsi
Sono riuscito ad accrescere le mie conoscenze in materia di hospitality e gestione alberghiera, continuando a studiare e documentarmi sulle diverse aree dell'hotellerie, al punto di essere capace di gestire in completa autonomia tutte le operazioni del nostro hotel: gestione e organizzazione del personale, gestione delle scorte di magazzino di tutti i prodotti necessari al normale svolgimento dell'attività di hotel; gestione di tutta la parte di customer satisfaction, tenere i contatti con i maggiori wedding planner ed i maggiori tour operator operanti con le nostre strutture. In questo ultimo periodo, affiancato da un collaboratore che eseguiva dei colloqui molto focalizzati sulle skills dei partecipanti siamo riusciti a formare un team molto affiatato che ha affrontato una stagione molto complessa come quella appena passata (covid-19) riuscendo a:
 - Mantenere degli standard qualitativi molto alti;
 - Arrivare a riconoscimenti da parte degli ospiti molto positivi, basti vedere le diverse recensioni lasciate nei portali sui nostri hotel;
 - Ottenere ottimi risultati in termini sia economici che occupazionali (upselling, servizi di concierge, food...)
- dic 2015 - dic 2018 **Hospitality & event coordinator**
Villa Marianna s.r.l., Poggibonsi
In questo periodo di lavoro ho seguito diverse mansioni che si sono aggiunte a quelle precedentemente svolte:
 - Controllo degli standard qualitativi degli hotel;
 - Controllo degli standard di servizio fornito da tutti i collaboratori in hotel;
 - Controllo e organizzazione di eventi aziendali come meeting oppure di matrimoni; entrambi sia provenienti da mercati esteri oppure locali. Dalla ricezione della prima mail di richiesta alla redazione del conto finale gestivo e collaboravo sia con i clienti che con i diversi wedding planner e

fornitori esterni al fine di disegnare l'evento sognato dagli ospiti trovando talvolta soluzioni che andassero incontro alle esigenze di tutti;

- Partecipazione a fiere sia nazionali che internazionali del mondo hospitality e food & beverage per accrescere le mie conoscenze in materia e, nell'altro caso, per creare una rete di contatti tra agenzie di viaggio, tour operator e tour agent. La mia partecipazione a fiere ha iniziato contratti e collaborazioni che ormai procedono da anni e hanno fatto accrescere significativamente gli introiti aziendali.

ago 2012 - nov 2015

Receptionist & back office assistant

Villa Marianna s.r.l., Poggibonsi

- Ho iscritto sui maggiori canali di distribuzione online e B2B entrambe le strutture ricettive (booking.com, expedia, hotelbeds, maxiroom...), ho redatto tutte le descrizioni e la maggior parte delle foto presenti nei canali, controllato l'accuratezza di tutte le informazioni e aggiornato il gestionale aziendale con uno più moderno e funzionale andando anche a ricercare dei finanziamenti a fondo perduto che abbiamo ottenuto a fronte degli investimenti effettuati per le migliorie 4.0;
- Ho gestito, da prima con un piccolo aiuto e collaborazione e poi in completa autonomia, le regolari operazioni di check-in (schedine ps alloggiati web, controllo delle richieste degli ospiti, controllo dei servizi richiesti dagli ospiti, fornire informazioni sia sulla struttura che sul territorio circostante...) e delle regolari operazioni di check-out (redazione e controllo dei conti personali delle camere, controllo degli addebiti extra nei conti delle camere, satisfaction check degli ospiti...). Nel corso degli anni ho appreso anche come gestire i possibili, e vari, complaint provenienti dai clienti e anche in quale maniera cercare di porre rimedio agli stessi;
- Ho seguito, insieme ai diversi tecnici che si sono avvicendati, le procedure per il rinnovo dei certificati di prevenzione incendi nelle diverse strutture ricercando la documentazione richiesta negli archivi sia aziendali che quelli dei VVF, del genio civile, della soprintendenza archivistica e dei vari uffici tecnici comunali;
- Ho seguito il corso come responsabile HACCP, RLS, responsabile privacy aziendale, primo soccorso e gestione del rischio



EDUCAZIONE E QUALIFICHE

set 2007 - lug 2012

Diploma di perito aziendale e corrispondente in lingue estere

I.I.S. Roncalli Poggibonsi, Poggibonsi



COMPETENZE

Pacchetto office offline & nuovo office 365



Passepartout Welcome



Passepartout PassHub



Passepartout Menu



Passepartout Beauty



FPid Axon pos



Ubiquiti - industrial Wi-Fi



Oscar Wi-Fi guest



Vivotek IP security



Qnap nas industrial storage



Cisco Wi-Fi	★ ★ ★ ★ ★
Fotografia d'interni	★ ★ ★ ★ ★
Pacchetto adobe per foto e grafica	★ ★ ★ ★ ★
TeamViewer tele assistenza e gestione in remoto	★ ★ ★ ★ ★
Autodesk Autocad	★ ★ ★ ★ ★
Microsoft POS, 10 & server	★ ★ ★ ★ ★
Mac OS	★ ★ ★ ★ ★
Android & IOS	★ ★ ★ ★ ★



CERTIFICATI

2016	Brevetto assistente bagnanti
2020	RAPPRESENTANTE DEI LAVORATORI PER LA SICUREZZA
2020	Corso formazione privacy
2020	Corso responsabile HACCP
2019	Corso di primo soccorso
2020	Corso sicurezza sul lavoro - rischio basso
2020	Corso sicurezza sul lavoro - rischio biologico covid-19
2020	Corso sicurezza sul lavoro - sanificazione ambienti di lavoro
2020	Corso Antincendio

