



## Serena Novi

Nazionalità: / Data di nascita:

Numero di telefono:

Indirizzo e-mail:

Abitazione:

### ESPERIENZA LAVORATIVA

#### **Università di Roma "Sapienza" – Roma, Italia**

Città: Roma | Paese: Italia

##### **Tutor accademico**

[ 03/2025 – Attuale ]

- corsi ad alta frequentazione del settore Media dei corsi di laurea triennale e magistrale nelle aree del SARAS

#### **Ales S.P.A. – Pompei, Italia**

Città: Pompei | Paese: Italia

##### **Addetto alla sorveglianza e all'accoglienza**

[ 05/2024 – 07/2024 ]

- accoglienza ai visitatori, fornendo informazioni di carattere storico-artistico sul sito archeologico
- sorveglianza degli ambienti e rispetto del regolamento

#### **AR Tour S.R.L. – Pompei, Ercolano, Napoli, Italia**

Città: Pompei, Ercolano, Napoli | Paese: Italia

##### **Operations**

[ 03/2023 – 05/2024 ]

- Gestione operativa di tour in realtà aumentata in siti archeologici, con responsabilità diretta del rapporto B2B con aziende partner e B2C con clienti, curando la **comunicazione** e l'**organizzazione** in contesti multilingue e interculturali.
- **Formazione e onboarding del personale**, con attività di affiancamento, trasmissione delle procedure operative e supporto nella risoluzione dei problemi quotidiani, promuovendo un clima collaborativo e orientato al risultato.
- **Coordinamento** di team operativi sul campo, supervisionando le attività, monitorando le performance e gestendo dinamiche interne con approccio inclusivo e orientato al **problem solving**.
- Gestione del back office amministrativo e operativo, con attività di supporto organizzativo, monitoraggio prenotazioni, elaborazione report e comunicazioni interne, a garanzia del buon funzionamento dei processi aziendali.

#### **Marotta&Cafiero Editori – Napoli, Italia**

Città: Napoli | Paese: Italia

##### **Stage curriculare come Traduttrice**

[ 11/2023 – 01/2024 ]

- ricerca di testi in archivi
- traduzione e revisione dei testi elaborati

#### **AR Tour S.R.L. – Pompei, Napoli, Italia**

Città: Pompei, Napoli | Paese: Italia

## Tour assistant

[ 07/2022 – 03/2023 ]

- assistenza ai visitatori per l'utilizzo di dispositivi per la realtà aumentata all'interno del parco archeologico di Pompei
- vendita e assistenza per la fruizione di video-audioguide (Museo del Pio Monte della Misericordia)

## ISTRUZIONE E FORMAZIONE

---

### Master "HR 4 Business"

*Next Talent Academy* [ 03/2025 – 11/2025 ]

### Laurea Magistrale - English and Anglo-American Studies

*Università degli Studi di Roma "La Sapienza"* [ 10/2024 – Attuale ]

### Laurea triennale in Lingue e Culture Comparete (indirizzo inglese e giapponese)

*Università degli Studi di Napoli "L'Orientale"* [ 10/2020 – 10/2024 ]

Città: Napoli | Paese: Italia | Voto finale: 107

### Coordinatore amministrativo

*Istituto IDA - autorizzato da REGIONE CAMPANIA* [ 02/2022 – 07/2022 ]

Città: Napoli | Paese: Italia

- trattamento di documenti amministrativo-contabili
- coordinamento del settore amministrativo
- elaborazione e sviluppo di progetti di miglioramento organizzativo
- gestione di archivi, database e servizi di biblioteca

### Diploma di Maturità

*Liceo classico R. Caccioppoli* [ 2013 – 2018 ]

Città: Scafati (SA) | Paese: Italia

## COMPETENZE LINGUISTICHE

---

Lingua madre: italiano

Altre lingue:

#### inglese

ASCOLTO C2 LETTURA C2 SCRITTURA C2  
PRODUZIONE ORALE C2 INTERAZIONE ORALE C2

#### francese

ASCOLTO A2 LETTURA A2 SCRITTURA A2  
PRODUZIONE ORALE A2 INTERAZIONE ORALE A2

#### rumeno

ASCOLTO A2 LETTURA A2 SCRITTURA A2  
PRODUZIONE ORALE A2 INTERAZIONE ORALE A2

#### spagnolo

ASCOLTO B2 LETTURA B2 SCRITTURA B1  
PRODUZIONE ORALE B1 INTERAZIONE ORALE B1

#### giapponese

ASCOLTO A2 LETTURA A2 SCRITTURA B1  
PRODUZIONE ORALE A2 INTERAZIONE ORALE A2

Livelli: A1 e A2: Livello elementare B1 e B2: Livello intermedio C1 e C2: Livello avanzato

## COMPETENZE

---

Padronanza del Pacchetto Office (Word Excel PowerPoint ecc) / EIPASS 7 MODULI USER (Eipass) / utilizzo di piattaforme di archiviazione e gestione dati come DropBox Google Drive e WeTransfer / Social Network / - Buone competenze nell'uso delle piattaforme Windows MacOS Android iOS

## COMPETENZE DI GESTIONE E DIRETTIVE

---

### Competenze

- **Gestione e organizzazione:** time management, problem solving, pianificazione e coordinamento di itinerari, gestione di tour multilingue, formazione del personale, gestione risorse umane (selezione, sviluppo e valutazione delle performance dei dipendenti), analisi delle performance e KPI (monitoraggio dei risultati e implementazione di strategie di miglioramento).
- **Gestione dei rapporti e sviluppo commerciale:** gestione dei rapporti B2B e B2C (sviluppo e mantenimento delle relazioni con aziende e clienti finali), account management (gestione del portafoglio clienti, analisi delle esigenze e personalizzazione delle soluzioni), customer relationship management (CRM) (strategie per la fidelizzazione e gestione delle relazioni con i clienti).

## COMPETENZE COMUNICATIVE E INTERPERSONALI

---

### Competenze

- **Comunicazione e relazioni interpersonali:** comunicazione interculturale, divulgazione storico-artistica, gestione delle relazioni con clienti e colleghi, soddisfazione del cliente, marketing relazionale (costruzione e mantenimento di rapporti duraturi con clienti e partner commerciali).
- **Servizio al cliente e ospitalità:** customer experience, supporto e assistenza clienti, gestione del front office e back office, ricezione telefonica.
- **Competenze linguistiche e digitali:** traduzione e localizzazione (inglese e altre lingue), social media management applicato al turismo e alla comunicazione.

---

*Autorizzo il trattamento dei miei dati personali presenti nel CV ai sensi dell'art. 13 d. lgs. 30 giugno 2003 n. 196 - "Codice in materia di protezione dei dati personali" e dell'art. 13 GDPR 679/16 - "Regolamento europeo sulla protezione dei dati personali".*