



Serena Novi

ESPERIENZA LAVORATIVA

[05/2024 – 07/2024]

Addetto alla sorveglianza e all'accoglienza

Ales S.P.A.

Città: Pompei | Paese: Italia

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

[03/2023 – 05/2024]

Tour leader

AR Tour S.R.L.

Città: Pompei, Ercolano, Napoli | Paese: Italia

- addetto all'accoglienza e all'assistenza ai visitatori per l'utilizzo di dispositivi per la realtà aumentata all'interno di musei (MANN) e parchi archeologici (Pompei, Ercolano)
- vendita e assistenza per la fruizione di video-audioguide (MANN e Museo del Pio Monte della Misericordia)
- front e back office
- formazione del personale

[11/2023 – 01/2024]

Stage curriculare come Traduttrice

Marotta&Cafiero Editori

Città: Napoli | Paese: Italia

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

[07/2022 – 03/2023]

Tour assistant

AR Tour S.R.L.

Città: Pompei, Napoli | Paese: Italia

- 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

[03/2025 – 11/2025]

Master "HR 4 Business"

Next Talent Academy

[10/2024 – Attuale]

CdL Magistrale - English and Anglo-American Studies

Università degli Studi di Roma "La Sapienza"

[10/2020 – 10/2024]

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

Università degli Studi di Napoli "L'Orientale"

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

[02/2022 – 07/2022]

Coordinatore amministrativo

Istituto IDA - autorizzato da REGIONE CAMPANIA

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

[2013 – 2018]

Diploma di Maturità

COMPETENZE LINGUISTICHE

Lingua madre: italiano

Altre lingue:

inglese

ASCOLTO C2 LETTURA C2 SCRITTURA C2

PRODUZIONE ORALE C2 INTERAZIONE ORALE C2

spagnolo

ASCOLTO B2 LETTURA B2 SCRITTURA B1

PRODUZIONE ORALE B1 INTERAZIONE ORALE B1

francese

ASCOLTO A2 LETTURA A2 SCRITTURA A2

PRODUZIONE ORALE A2 INTERAZIONE ORALE A2

giapponese

ASCOLTO A2 LETTURA A2 SCRITTURA B1

PRODUZIONE ORALE A2 INTERAZIONE ORALE A2

rumeno

ASCOLTO A2 LETTURA A2 SCRITTURA A2

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.

PATENTE DI GUIDA	
Motocicletta:	AM
Automobile:	B

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".