



## ● Stefania Pelli

- 📍 80071, Anacapri
- 📞 3665450396
- ✉️ stefype.67@hotmail.it
- 📅 05/10/1967

### ● Profilo Professionale

Mi identifico come una persona piena d'energia con tanti anni di esperienza nel settore dei servizi. Talentuosa nel promuovere la fidelizzazione della clientela attraverso avanzate competenze interpersonali. Conosciuto per la coordinazione fisica e la forte memoria responsabile di sala determinata con molti anni di esperienza nell'incremento delle vendite di food and beverage e nella somministrazione di un servizio eccellente. Esperto nel promuovere gli articoli del menù e nel rispondere alle domande dei clienti con grande entusiasmo, nel prendere gli ordini e mantenere una buona comunicazione con i clienti. Venditore perspicace, in grado di aumentare le vendite incrementando gli incassi del ristorante e le mance. Sono orientata alla soddisfazione del cliente con tanti anni di successo nell'offerta di esperienze culinarie memorabili per i clienti. Abile nel raccomandare con entusiasmo piatti particolari, prendere ordini e soddisfare le esigenze esattamente come richiesto dal cliente. Ha raggiunto una alta percentuale di soddisfazione del cliente sempre mantenendo un atteggiamento positivo, occupandosi rapidamente dei clienti. Sono sveglia e in grado di memorizzare rapidamente l'intero menù oltre che eseguire calcoli veloci. Vasta esperienza nella fornitura di servizi di prim'ordine in ristoranti. Dà il meglio di sé in ambienti frenetici esibendo eccellenti doti di cordialità e competenza Personalità dinamica con molti anni di esperienza nel servire clienti. Solare nell'accogliere la clientela, come pure nel servizio e nella gestione di richieste speciali. Rapidità ed efficienza in situazioni di alta affluenza. Professionista della ristorazione, positiva e alla mano, in grado di far sentire gli ospiti a proprio agio pur tenendo conto delle esigenze di business. Conoscenza dei carichi lavorativi dei camerieri, dei ritmi di produzione della cucina e delle preferenze dei clienti. In grado di mantenere efficienza e calma anche in ambienti frenetici. Responsabile di sala con solida esperienza in ambito della ristorazione e dell'accoglienza, si candida per il ruolo di responsabile di sala. Grazie al background e al continuo aggiornamento in materia di ristorazione, è in grado di apportare un valido contributo al team e all'azienda. Completano il profilo ottime doti comunicative e interpersonali, attitudine analitica e al problem solving

### ● Capacità E Competenze

- Doti di accoglienza al cliente
- Orientamento al cliente e buona
- Competenze nel servizio di sala
- Tecniche di accoglienza e

04.1988 - 07.1990

### **Chef de rang**

La Capannina - Capri

07.1984 - 09.1986

### **Commis di sala**

Bagni di fiberio - Capri

- Controllo e lucidatura delle posate e dei bicchieri prima del servizio.
- Accoglienza dei clienti e accompagnamento al tavolo.
- Mantenimento dell'igiene e della pulizia della sala, dei carrelli e di tutte le attrezzature.
- Risoluzione professionale dei reclami degli ospiti.
- Preparazione della mise en place.
- Presentazione del menù e della carta dei vini e annotazione delle ordinazioni.
- Presa delle ordinazioni e servizio ai tavoli.
- Monitoraggio dei tavoli con attenzione alle esigenze della clientela.
- Gestione delle comunicazioni tra cucina e sala durante il servizio.
- Supporto al team di sala nell'accoglienza clienti.
- Preparazione di diverse tipologie di buffet sulla base delle indicazioni della cucina.
- Consulenza al cliente nella scelta delle pietanze più adatte in base a gusti e specifiche esigenze alimentari.
- Gestione delle prenotazioni e degli ordini.
- Sbarazzo dei tavoli e pulizia della sala.
- Allestimento della mise en place.
- Confronto quotidiano con il personale di cucina in merito al menu e all'effettiva disponibilità dei prodotti.
- Servizio del pesce fresco al tavolo svolgendo le operazioni di pulizia, spinatura e porzionatura.
- Collaborazione alla gestione degli ordini verificando le scorte di prodotti, biancheria da tavola, posate e bicchieri.
- Elaborazione e consegna del conto e gestione dei pagamenti cartacei ed elettronici.
- Supporto al team di sala e collaborazione costante con la cucina per garantire un servizio rapido e di qualità.
- Supporto alla reception nell'accoglienza dei clienti.
- Piccole preparazioni di aperitivi di benvenuto.
- Illustrazione al cliente dell'offerta eno-gastronomica, fornendo informazioni sui prodotti e sui metodi di preparazione.

### **Istruzione E Formazione**

1985

diploma tecnico delle attività alberghiere, turismo, Cavalcanti - Capri

- Diploma tecnico delle attività alberghiere
- Corso di formazione di lingue

### **Competenze Linguistiche**

**Italiano:** LINGUA MADRE

**Inglese:** C1  
  
Avanzato

**Francese:** B1  
  
Intermedio

**Tedesco:** B2  
  
Intermedio superiore

**Ebraico:** A2  
  
Elementare

- Ricezione, filtro e smistamento delle telefonate in entrata.
- Attività di front e back office e supporto alla preparazione di preventivi e fatture.
- Preparazione, compilazione e archiviazione di documenti e fatture.
- Accoglienza dei clienti e indirizzamento agli uffici di competenza.
- Preparazione di documenti, report e presentazioni.
- Accoglienza calda e amichevole dei clienti, rispondendo a domande di carattere generale, raccogliendo informazioni circa la natura della visita e indirizzando ciascuno presso gli uffici competenti.

04.1999 - 10.2002



**Responsabile di sala ristorante**

le terrazze - Anacapri

07.1996 - 09.1998



**Responsabile accoglienza clienti**

Capri in miniatura Anacapri

04.1992 - 11.1993



**Chef de rang**

Cristal Bar - Anacapri

- Cura della relazione con i clienti, assicurandone sempre la massima soddisfazione.
- Accoglienza dei clienti, illustrazione del menù ed esposizione delle caratteristiche dei piatti.
- Organizzazione e supervisione del servizio nell'area di competenza.
- Preparazione della mise en place e cura dei dettagli estetici.
- Monitoraggio delle scorte, rifornimento della panadora e cura del ménage durante il servizio.
- Responsabile delle scorte e degli ordini di stoviglie, tovagliato e accessori di servizio.
- Sbarazzo dei tavoli e pulizia degli ambienti al termine del servizio.
- Pianificazione dei turni del personale di sala secondo le necessità stagionali.
- Servizio e porzionamento al tavolo, spinatura dei piatti di pesce fresco, taglio della carne e flambè a vista.
- Risoluzione cortese ed efficiente di possibili lamentele da parte dei clienti.
- Chiusura del conto, gestione del pagamento ed emissione di fatture e scontrini.
- Proposta ai clienti dei migliori vini da abbinare alle pietanze scelte.
- Monitoraggio della soddisfazione della clientela riguardo a cibo, bevande e servizio.
- Collaborazione nella selezione e formazione del personale di sala e valutazione delle performance di servizio.
- Controllo del personale di sala e verifica del corretto svolgimento delle mansioni assegnate.
- Supervisione dell'allestimento della sala, dei tavoli e della mise en place.
- Presentazione del conto e gestione dei pagamenti in cassa o al tavolo.
- Supporto al personale di sala nel servizio ai tavoli di vini e bevande.
- Definizione della ripartizione dei compiti e dei turni di lavoro del personale di sala.
- Gestione delle comunicazioni tra cucina e sala, al fine di rispettare le tempistiche del servizio.
- Illustrazione di menù, carta dei vini, specialità e abbinamenti.
- Supervisione nelle attività di pulizia e riordino degli ambienti.
- Gestione e risoluzione di eventuali problemi e lamentele dei clienti con cordialità e professionalità.
- Accoglienza della clientela e accompagnamento ai tavoli.

- Ideazione e implementazione di metodi per migliorare il servizio e le prestazioni del team, incrementando la sostenibilità del business attraverso continui miglioramenti.
- Gestione efficace delle voci d'inventario e dei rifornimenti con taglio dei costi
- Collaborazione con chef nella formazione e nell'aggiornamento di parte dipendenti sulle modifiche al menu e alle procedure.
- Ridefinizione del programma di formazione per nuovi impiegati allo scopo di diminuirne la durata
- Garanzia di operatività nel pieno rispetto degli standard previsti per la somministrazione di alcolici e dei requisiti legali per la prevenzione dei casi di sovraservizio o di consumo di alcol da parte di minorenni.
- Supporto ai proprietari del ristorante nella determinazione dei prezzi, fornendo informazioni sui costi degli ingredienti e sulla corretta porzionatura.
- Gestione ottimale delle relazioni con gli ospiti, dal contatto iniziale al check-out finale, con conseguente incremento della soddisfazione e fidelizzazione.
- Supervisione di un team di otto/dieci dipendenti all'interno di un esercizio di ristorazione, promuovendo un'atmosfera positiva e produttiva in grado di migliorare l'esperienza lavorativa dei dipendenti.

04.2018 - 10.2019



**Responsabile accoglienza clienti**

Le Terrazze - Anacapri

03.2013 - 10.2017



**Responsabile di sala ristorazione**

La Capannina - Capri

04.2009 - 10.2015



**Responsabile di sala ristorante**

Le terrazze - Anacapri

04.2012 - 11.2012



**responsabile ricevimento e accoglienza clienti**

La Speranza - Anacapri

- Uso di una comunicazione capace di facilitare i rapporti e favorire l'attività.
- Supporto e collaborazione con i colleghi nella gestione degli incarichi assegnati.
- Approccio al servizio finalizzato alla piena soddisfazione del cliente.
- Svolgimento di attività e incarichi utili alla crescita professionale nel settore.
- Attenzione e rispetto di istruzioni e suggerimenti ricevuti nell'esecuzione delle attività richieste.
- Organizzazione e svolgimento del carico di lavoro in modo autonomo ed efficiente.
- Uso dei più conosciuti strumenti informatici del proprio settore di attività.

04.2010 - 09.2011



**Responsabile di sala ristorante**

Bagni di tiberio - Capri

10.2003 - 10.2004



**Addetto accoglienza clienti**

Capri in miniatura - Anacapri

- Offerta di un servizio competente rispondendo alle domande e accogliendo con cordialità tutti i clienti.
- Organizzazione di interventi di pulizia e manutenzione di apparecchi e attrezzature d'ufficio.

## Esperienze Lavorative E Professionali

07.2021 - 10.2022

- conoscenza del mercato di riferimento
- Abilità negoziali e di proposizione al cliente
- Specialista di rapporti con la clientela
- Direttore di sala dinamico e cordiale
- Metodi di mise en place e allestimento della sala
- Ottime doti di attenzione al cliente
- Forte orientamento alla soddisfazione del cliente
- Capacità di consulenza al cliente
- gestione del cliente
- Attitudine al contatto con la clientela
- Predisposizione alla clientela
- Orientamento alla soddisfazione del cliente
- Predisposizione al contatto telefonico con il cliente
- Attenzione alla soddisfazione del cliente
- Esperienza nella gestione di team di sala

### **Responsabile di sala e accoglienza al cliente**

Le Terrazze - Anacapri

- Ricezione, filtro e smistamento delle telefonate in entrata.
- Organizzazione di interventi di pulizia e manutenzione di apparecchi e attrezzature d'ufficio.
- Accoglienza dei clienti e indirizzamento agli uffici di competenza.
- Gestione delle richieste di informazioni e dei reclami.
- Accoglienza calda e amichevole dei clienti, rispondendo a domande di carattere generale, raccogliendo informazioni circa la natura della visita e indirizzando ciascuno presso gli uffici competenti.

08.2020 - 07.2021

### **Responsabile di sala ristorante**

Due Pini - Anacapri

- Presentazione del conto e gestione dei pagamenti in cassa o al tavolo.
- Gestione e risoluzione di eventuali problemi e lamentele dei clienti con cordialità e professionalità.
- Illustrazione di menù, carta dei vini, specialità e abbinamenti.
- Supervisione dell'allestimento della sala, dei tavoli e della mise en place.
- Collaborazione nella selezione e formazione del personale di sala e valutazione delle performance di servizio.
- Definizione della ripartizione dei compiti e dei turni di lavoro del personale di sala.
- Accoglienza della clientela e accompagnamento ai tavoli.
- Supporto al personale di sala nel servizio ai tavoli di vini e bevande.
- Supervisione nelle attività di pulizia e riordino degli ambienti.
- Controllo del personale di sala e verifica del corretto svolgimento delle mansioni assegnate.
- Gestione delle comunicazioni tra cucina e sala, al fine di rispettare le tempistiche del servizio.
- Monitoraggio della soddisfazione della clientela riguardo a cibo, bevande e servizio.
- Preparazione e conduzione di programmi di formazione nell'ambito del servizio di ristorazione allo scopo di insegnare al personale tutto ciò che concerne la ristorazione
- Assunzione di personale qualificato per la copertura delle posizioni di chef de rang e commis di sala