



● Stefania Pelli

📍 80071, Anacapri

📞 36.

🌐 stit

🇮🇹 (

● 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

- 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.

- 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

Esperienze Lavorative E Professionali

07.2021 - 10.2022

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