


## INFORMAZIONI PERSONALI

**Francesca Santi**

 CAP 30174 – Trivignano (VE)



Sesso F | Data di nascita 10/12/1972 | Venezia

ESPERIENZA  
PROFESSIONALE

2020-attuale

**Meet&Greet and Ground Coordinator****MEDOV SRL – Via Banchina dei Molini 8 int 3/b**

30175 Marghera - Venezia

[www.medov.it](http://www.medov.it)

- preparazione e gestione di scali di navi da crociera nel Porto di Venezia  
**Ground Services:** Responsabile Turnaround, Pre & Post Hotel Packages, Check-in staff managing & training, Transfer arrangements  
**Contabilità :** Gestione prima nota cassa, controllo fatture passive e preparazione fatture attive; COSTA CROCIERE, PULLMANTUR CRUISES, TUI CRUISES.  
Care Team Dept. : Gestione assistenza passeggeri Costa Crociere in caso di sbarco medico;  
**Settore Incoming :** Quotazione e gestione trasferimenti e servizio di assistenza hostess nelle regione del Veneto, Friuli Venezia-Giulia ed Emilia Romagna.

Attività o settore Maritime, Cruises, Tours, Travel & Leisure , Incoming

1998– 2019

**Manager, Shorex & Ground Services Dept.****VSS – Venice Shipping Services Srl – Via Torino 151/a – 30172 Mestre - Venezia****MEDOV – [www.medov.it](http://www.medov.it)****CEMAR – [www.cemar.it](http://www.cemar.it)****WESTMEDTOURS – [www.westmedtours.com](http://www.westmedtours.com)**

- preparazione e gestione di scali di navi da crociera nel Porto di Venezia  
**Ground Services:** Responsabile Turnaround, Pre & Post Hotel Packages, Check-in staff managing & training, Transfer arrangements  
COSTA CROCIERE, ROYAL CARIBBEAN, CELEBRITY CRUISES, AZAMARA CLUB CRUISES, OCEANIA CRUISES, AIDA CRUISES;  
Responsabile Crew Department Costa Crociere : organizzazione e movimentazione equipaggi Costa quali trasferimenti, prenotazioni alberghiere, richieste visti;  
Care Team Dept. : Gestione assistenza passeggeri ed equipaggio Costa Crociere / Aida Cruises in caso di sbarco medico;  
**Shore Excursion:** creazione, preparazione e dispatch di escursioni dai porti di Venezia, Ravenna, Trieste ed Ancona per alcune compagnie crocieristiche quali TUI CRUISES, PULLMANTUR CRUISES, AIDA CRUISES, CARNIVAL, MANO MARITTIME, CLUB MED, KRISTINA CRUISES, SEABOURN & HOLLAND AMERICA LINE (Ravenna) etc.  
**Settore Incoming :** assistenza al responsabile delle attività congressuali e gestione eventi di moda a Venezia : Chanel 2013, Diesel 2014, Congresso Nazionale Forense 2014, Chanel 2016.

Attività o settore Maritime, Cruises, Tours, Travel & Leisure , Incoming

1997 – 1998

### Cassiera

Ipermercato Carrefour – Marcon - Venezia

Attività o settore Grande Distribuzione , Catene di Ipermercati

1995 - 1997

### Addetta Ricettivo e organizzazione congressuale

Oltrex – Venezia – www.oltrex.it

- Impiegata addetta al settore incoming, assistenza alla preparazione di eventi/congressi e gestione in loco delle attività. Prenotazioni alberghiere e creazione di pacchetti per diverse tipologie di clienti. Biglietteria diretta aerea/treni e per aziende, biglietteria concerti ed eventi.

Attività o settore Hospitality, Incoming, Eventi e congressi/ Travel & Leisure

1993 - 1995

### Segretaria

Agenzia Marittima Freighter Veneta – Venezia

- Assistente personale della direzione, compiti di segreteria e contabilità base/prima nota cassa.

Attività o settore Maritime, Cruises, Tours, Travel & Leisure

## ISTRUZIONE E FORMAZIONE

2008 – non concluso

### Corso di Laurea in Psicologia

Università degli studi di Padova – Facoltà di Economia

- Scienze umanistiche .

2008

### Diploma Magistrale

Istituto Magistrale “Luigi Stefanini” - Venezia

- Diploma di maestra / elementari e scuola dell'Infanzia. Voto 46/60

## COMPETENZE PERSONALI

Lingua madre Italiano

Altre lingue

Inglese

	COMPRESIONE		PARLATO		PRODUZIONE SCRITTA
	Ascolto	Lettura	Interazione	Produzione orale	
Inglese	B2	B2	B2	B2	B2
MATURATO CON L'ESPERIENZA LAVORATIVA CON CLIENTI STRANIERI NEL CORSO DEGLI ANNI					

Livelli: A1/2 Livello base - B1/2 Livello intermedio - C1/2 Livello avanzato  
 Quadro Comune Europeo di Riferimento delle Lingue

**Competenze comunicative** Grazie alla pluriennale esperienza ho maturato un'ottima capacità di problem solving ed acquisito buone competenze comunicative in quanto la maggior parte delle mansioni svolte prevedono uno stretto contatto con persone / clienti anche in lingue diverse.  
Ho sviluppato capacità di lavorare in gruppo maturata in molteplici situazioni in cui era indispensabile la collaborazione tra figure diverse e con modalità orarie varie (turni, fine settimana)

**Competenze organizzative e gestionali** Competenze acquisite in questi anni in assistenza a gestione negli Hotel e anche nella preparazione e gestione di scali di navi da crociera sia in transito quindi gestione escursioni a terra che turnaround con imbarco sbarco di migliaia di passeggeri. Capacità di lavorare in situazioni di stress, legate soprattutto al rapporto con il pubblico e alle scadenze fiscali delle attività lavorative; disponibilità a trasferte in Italia.

**Competenze informatiche** Ottima conoscenza degli applicativi Microsoft e del pacchetto Office WORD-EXEL  
Posta elettronica, Internet da diversi Browser – Sistemi operativi Windows  
**Patente di guida** B, Patente Nautica da diporto entro 12 miglia

#### ULTERIORI INFORMAZIONI

---

**Conferenze** Train the Trainer Workshop, - Gestione Turn da crociera - Miami 2008  
**Seminari** Train the Trainer Workshop, - Gestione Turn da crociera - Miami 2011  
**Riconoscimenti e premi** Train the Trainer Workshop, - Gestione Turn da crociera - Londra 2012  
Ground Handler Workshop, Genova 2008

---

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" ed in base Art. 13 GDPR 679/16.