

ANTONELLA CUNIGLIO

COMMERCIALE

PRESENTAZIONE

Viaggiare, conoscere e aiutare le persone a realizzare i loro desideri: questo era il mio sogno da bambina e negli anni è diventato il mio lavoro. Oggi ricopro il ruolo di Account Commerciale in Fondazione Arena di Verona .

Conosco il settore del turismo a 360° - prevalentemente B2B - e ho una solida rete di relazioni che offrono al mio lavoro un respiro ampio e dalle grandi potenzialità, anche oltre al settore stesso.

Per me la vendita del prodotto non può prescindere dalla **cura della relazione con il cliente**: studio costantemente il mercato per confezionare prodotti sempre nuovi e mai scontati; so ascoltare attentamente e costruire con le persone un rapporto di **fiducia**, basato sulla **discrezione** e la **lealtà**; infine, non mi arrendo davanti alle cose difficili o impossibili e cerco ogni strategia per offrire al cliente un'alternativa che lo renda felice.

Le **skills di ricerca, consulenza e negoziazione** costruite negli anni, unite ad una solida conoscenza della **lingua inglese e tedesca** mi permettono di sperimentare nuovi settori e mercati, con l'obiettivo di continuare a fare con passione il mio lavoro per lo **sviluppo** di nuovi progetti.

ESPERIENZE PROFESSIONALI

ACCOUNT COMMERCIALE

Fondazione Arena di Verona (VR) (Marzo 2021-in corso)

In particolare:

- ♦ creazione e implementazione della banca dati B2B
- ♦ **partecipazione** a fiere e incontri B2B
- ♦ ideazione e **gestione di azioni push** nei confronti del mercato
- ♦ **gestione del Customer Relationship Management (CRM)**
- ♦ gestione delle newsletter commerciali e dei **funnel di cattura contatto**
- ♦ gestione dei **rapporti con gli operatori** commerciali
- ♦ redazione dei contratti con le Agenzie convenzionate
- ♦ **predisposizione degli accordi commerciali con il mercato**
- ♦ formazione della rete di vendita
- ♦ gestione degli allotment delle agenzie

Rappresentare la Fondazione Arena di Verona è stato un traguardo e una grande sfida

SALES DEVELOPMENT MANAGER

Europian Bardolino (VR) (2017 a Febbraio 2020)

Responsabile del reparto Sales, mi occupavo di:

- curare e sviluppare nuovi mercati, clienti, programmi ed eventi (mercato dei gruppi, individuali e grande distribuzione)
- relazionarmi con i responsabili di tutti i reparti dell'azienda e **coordinare le attività del reparto sales**
- **scelgere e programmare** con la direzione la partecipazione a workshop e fiere nazionali e internazionali
- rappresentare l'azienda presso tali workshop e fiere
- seguire la **realizzazione di grandi eventi**, dalla acquisizione prodotto alla costruzione tariffaria e firma del contratto
- studiare il mercato ed elaborare proposte specifiche per ogni esigenza
- preparare contenuti **newsletter mensili** e decidere su quali mercati/nazioni mandarli
- coordinare e gestire le **problematiche amministrative** legate ai miei clienti
- aggiornare **schede clienti (CRM)**
- **gestione dei budget**

Ho potuto sviluppare una particolare sensibilità verso lo **sviluppo di nuovi business**, mai improvvisati ma sempre basati su una ricerca metodica. Ho ottenuto risultati importanti come la chiusura del **contratto in esclusiva sul mercato Europeo** per il B2B per l'evento "Passione di Cristo" a Sordevolo.

CAPO REPARTO UFFICIO GRUPPI

Europian Bardolino (VR) (2010-2017)

Responsabile dell'ufficio gruppi, in cui **coordinavo 12 persone**. Un'esperienza fondamentale che ha rafforzato le mie **competenze organizzative** e di **gestione efficace degli imprevisti**.

Dal punto di vista operativo, mi occupavo di:

- creare **pacchetti individuali** da vendere sulla grande distribuzione in Europa (ad es. Aldi, Hofer, Lidl, Vente Privee, Eurospin)
- chiudere contratti in esclusiva con fornitori e clienti
- relazione con tutti i fornitori e clienti (fiere e workshop)
- **realizzazione cataloghi/programmi nuovi**
- realizzazione di eventi
- **colloqui per nuovo staff**
- coordinamento aspetti amministrativi (ferie/permessi/recuperi)
- **team building e formazione**
- **elaborare report mensili per la direzione sull'andamento del mercato, con dettagli per ogni cliente**
- **gestione dei budget**

Negoziare era (ed è) il mio punto di forza, grazie al quale ho chiuso contratti faticosi ma al tempo stesso di grande soddisfazione: tra gli altri, riporto il **contratto con EXPO, con il più grande tour operator finlandese e con il più grande operatore inglese/arabo nel mondo delle crociere**.

OPERATIVO UFFICIO GRUPPI

Europian Bardolino (VR) (1994-2010)

Il gruppo era appena nato e gestiva in particolare il mercato italiano e tedesco. Grazie al mio ingresso abbiamo potuto sviluppare anche quello inglese e ad oggi Europian è una delle realtà più riconosciute sul mercato inglese a livello nazionale.

Dal punto di vista professionale ho rafforzato competenze di:

- ♦ contrattazione
- ♦ studio del mercato
- ♦ **cura del cliente & public relations**
- ♦ relazione con i **tour operator stranieri**
- ♦ lavoro di team

BANCONISTA **Lagoturist Garda (VR) (1988-1993)**

La mia prima vera esperienza nel mercato del turismo, prima di dedicarmi in modo specifico al reparto Incoming Gruppi.

Mi occupavo in particolare di:

- ♦ **accoglienza per un tour operator tedesco:** welcome drink, informazioni sulla zona
- ♦ **vendita di escursioni** al banco, ufficio cambio e ufficio informazioni
- ♦ vendita viaggi all'estero da catalogo (Alpitour, Eden viaggi, Kuoni, etc...)
- ♦ noleggio macchine e lista pick up escursioni da consegnare alle guide
- ♦ prenotazioni di un tour operator austriaco e di uno tedesco
- ♦ **chiusura cassa e prima nota**

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

ZERTIFIKAT GRUNDSTUFE II

Istituto "**Fuer Auslandsbeziehungen**" (Stoccarda), 1988

FIRST CERTIFICATE

Istituto "**Westminster College**" (Londra), 1986

QUALIFICA DI ACCOMPAGNATRICE TURISTICA

Istituto "**Caterina Bon Brenzoni**" (Verona), 1985

CONOSCENZE LINGUISTICHE

INGLESE

Fluente, C1 scritto e parlato

TEDESCO

Intermedio, B2 scritto e parlato

FRANCESE

Base, A2 scritto e parlato

CONOSCENZE INFORMATICHE

Conoscenza e completa autonomia nell'utilizzo del **pacchetto Office, AS 400, CRM**

La sottoscritta ANTONELLA CUNIGLIO dichiara, sotto la propria responsabilità, consapevole che il rilascio di dichiarazioni mendaci è punito ai sensi del codice penale e delle leggi speciali in materia, ai sensi dell'art. 76 del DPR n. 445/2000, che tutte le informazioni fornite corrispondono a verità.

La sottoscritta ANTONELLA CUNIGLIO autorizza il trattamento dei propri dati personali contenuti nel presente documento secondo quanto previsto dal GDPR UE 2016/679