

INFORMAZIONI PERSONALI



Silvia Francinetti

 Via Lago Maggiore, 27 - 28040 Massino Visconti (NO)

 +39 346 3764513

 ssilviafrancinetti@gmail.com

Sesso Femmina | Data di nascita 04/10/1994 | Nazionalità Italiana

TITOLO DI STUDIO

Laureata in Turismo, cultura e sviluppo dei territori (IULM-Milano)

ESPERIENZA
PROFESSIONALE

Dal 20 Marzo 2023 al 31
Dicembre 2025

Front Office Informatore Turistico

Presso Azienda Turistica Locale (ATL) Distretto Turistico dei Laghi S.c.r.l. - Stresa (VB)

Mi sono occupata di accoglienza turistica ed informativa relativa al Lago Maggiore, Orta, Mergozzo e Valli dell'Ossola rivolgendomi a turisti nazionali e internazionali in visita presso l'ufficio IAT, di gestione centralino e corrispondenza email.

Ho gestito l'inserimento e l'aggiornamento di contenuti promozionali sul sito dell'ATL quali eventi culturali e iniziative territoriali; ho collaborato nella progettazione, realizzazione e redazione di materiale informativo e comunicativo cartaceo e non, quali brochure, podcast, guide e pubblicazioni di settore.

Nel dettaglio ho seguito la realizzazione delle:

- Brochure Slow Culture "Reti e Siti Museali, un viaggio attraverso la storia"
- Brochure Soul Gardes "Viaggio dei sentimenti tra Ville e Giardini"
- Aggiornamenti di brochure "Slow City, Ecoturismo tra borghi, cultura e tradizioni", "Slow Trek Guida ai percorsi a piedi per tutta la famiglia", "Ossola e dintorni" e "Lago d'Orta e dintorni"
- Supportato la realizzazione di Podcast nell'ambito del progetto Reti e Siti Museali e Ville e Giardini

Ho dato supporto nell'aggiornamento dati delle strutture ricettive turistiche tramite la piattaforma Dati Turismo Piemonte (Ross1000) ed infine ho collaborato con la DMO Visit Piemonte per la condivisione di contenuti multimediali ed aggiornamenti delle strutture MICE del territorio.

Inoltre, ho partecipato attivamente a workshop tematici B2B e a fiere di settore MICE, svolgendo attività di promozione, di valorizzazione e di comunicazione del territorio e dei suoi stakeholder turistici; al fine di far conoscere ed incrementare la visibilità della destinazione sui mercati target nonché di offrire supporto informativo per creare un'esperienza personalizzata sul territorio.

Ho partecipato ad attività online (quali webinar) e offline (fam trip) rivolti ad operatori incoming quali tour operator, agenzie di viaggi, wedding planner al fine di rafforzare la brand identity della destinazione turistica.



Curriculum Vitae

Silvia Francinetti

Nel dettaglio ho partecipato alle seguenti fiere ed attività di promozione del territorio:

- *Fam Trip MICE* (Giugno 2023) rivolto a operatori nazionali in partnership con DMO Visit Piemonte e Ediman
- *Evento promozionale B2C "Festival delle Regioni"* (Settembre 2023) con stand Piemonte a Torino, in collaborazione con DMO Visit Piemonte
- *Fam Trip Wedding* (Ottobre 2023) rivolto a destination wedding planners in collaborazione con Italy for Wedding CBI
- *Italy at Hand Workshop B2B* a Firenze (Dicembre 2023) e Torino (Dicembre 2024) rivolto a buyers nazionali e internazionali della filiera turistica, in collaborazione con Convention Bureau Italia
- *Fam Trip Reti e Siti Museali* (Aprile 2024) rivolto a operatori turistici specializzati in offerta didattico-culturale, in collaborazione con DidaTour e Somewhere
- *Workshop B2B Good Italy* a Parma (Ottobre 2024) rivolto a buyer internazionali focalizzati sull'offerta enogastronomica della destinazione, evento organizzato da Tourist Trend
- *Fam Trip Post Italy at Hand* (Dicembre 2024) rivolto a buyers nazionali e internazionali della filiera turistica, in collaborazione con Convention Bureau Italia
- Partecipazione B2B a fiere di settore MICE quale *IMEX* a Francoforte (Maggio 2023 e 2024) e *IBTM* a Barcellona (Novembre 2023, 2024, 2025) rivolte a buyer internazionali dell'offerta MICE in collaborazione con Enit e DMO Visit Piemonte
- *Roadshow* a Bruxelles e Parigi (Marzo 2025) rivolto ad operatori turistici dei mercati francofoni in collaborazione con Visit Piemonte
- *Virtual Workshop B2B* (Marzo 2025) rivolto a buyer internazionali focalizzati sull'offerta di Ville & Giardini, in collaborazione con Viral Passport
- Partecipazione a fiera B2C *Euroflora* a Genova (Aprile/Maggio 2025)
- *Fam Trip Influencer Tour* (Luglio 2025) realizzato nell'ambito del Progetto Interreg Sustainevents, rivolto a influencer nazionali, in collaborazione con Btrees
- *Workshop B2B BUY Outdoor* a Cuneo (Settembre 2025) rivolto a buyer internazionali focalizzati sull'offerta Outdoor del territorio, evento organizzato da WOW Associazione per il Turismo Outdoor
- *Workshop B2B Wedding on Tour* a Oleggio Castello (Ottobre 2025) rivolto a destination wedding planner, evento organizzato da Italy for Weddings.

Disponibile: ad accompagnamenti - trasferte e fiere

Contratto: tempo determinato

Da Luglio 2022 a Marzo 2023

Back Office Operatrice Turistica per Agenzia Turistica Incoming Presso Gadis Tourist Service - Baveno (VB)

Mi sono occupata di seguire le richieste iniziali del cliente B2B dall'offerta, all'ordine e all'operativo. Nel dettaglio, ho generato offerte ad hoc e ho realizzato itinerari di viaggio personalizzati in base alle esigenze del cliente.

Ho preso in carico tutti i servizi al fine di creare un pacchetto turistico completo tra cui prenotazioni di pernottamenti in hotel, cene e pranzi, guide turistiche, ingressi museali e alle principali attrazioni del territorio, attività quali degustazioni e relativi trasferimenti bus e barche. Inoltre, mi sono occupata di scouting nuovi fornitori con i quali mi sono interfacciata autonomamente proponendo e promuovendo pacchetti turistici del territorio di riferimento.

Tramite i canali online (social, web) e offline (fiere, convegni) ho supportato l'ufficio comunicazione alla promozione delle bellezze italiane, in particolare mi sono specializzata nel seguire l'Italia del Nord con focus sulle regioni: Piemonte, Veneto, FVG (Friuli-Venezia-Giulia) e Trentino Alto Adige.

Disponibile: ad accompagnamenti - trasferte

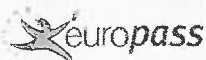
Contratto: tempo indeterminato

Da Luglio 2017 a Luglio 2022

Junior Area Manager Presso Officina Meccanica Sestese S.p.a. - Paruzzaro (NO)

Mi sono occupata di gestire le relazioni commerciali, di elaborare offerte e di gestire trattative di vendita per soluzioni di imballaggio ad hoc per il fine linea, rivolgendomi per lo più alla rete di rivenditori (B2B).

Sono stata responsabile delle aree: Gran Bretagna, Polonia, Benelux, Irlanda, Svizzera e Israele.



Curriculum Vitae

Silvia Francinetti

Mi sono impegnata nel raggiungere gli obiettivi di budget, nell'applicare le strategie aziendali, nel supportare i rivenditori così come nell'incrementare il CRM con nuovi e potenziali clienti.

Al fine di soddisfare le richieste dei clienti, li ho assistiti in ogni fase decisionale, ho elaborato trattative di offerta fino a quelle di ordine. Ho gestito la corrispondenza con il cliente e ho approfondito le esigenze di mercato proponendo soluzioni di packaging su misura.

Mi sono relazionata con tutti i reparti produttivi dell'azienda per ottimizzare la realizzazione della commessa.

Ho effettuato sopralluoghi direttamente in loco dal cliente per valutazioni di fattibilità ed infine ho partecipato annualmente alle seguenti fiere specializzate nel settore packaging tra cui Ipackima (Milano), Tecna (Rimini), Ligna (Hannover), Interpack (Düsseldorf), Bauma (Monaco), Logimat (Stuttgart), Glasstec (Düsseldorf) e PPMA (Birmingham).

Contratto: tempo indeterminato

Disponibile a trasferte

Da Gennaio 2017 a Luglio 2017

Assistente Sales Manager – Ufficio commerciale

Officina Meccanica Sestese S.p.a. - Paruzzaro (NO)

Corrispondenza di mail, elaborazione e gestione di offerte per il cliente, prenotazioni hotel ed alloggi per i clienti ed organizzazione agenda.

Stage extracurriculare

Da Giugno 2016 a Marzo 2017

Cameriera di sala

Taverna Brigantina, Lesa (NO)

Accoglienza clienti, servizio al tavolo e servizio bar

Da Ottobre 2015 a Marzo 2016

Segretaria

Scuola di Comunicazione IULM – Ufficio Master, Milano.

Contratto studio: 150h

Da Luglio a Settembre 2015

Operatrice front desk

"Mirko Viaggi" Agenzia di Viaggi - Arona (NO).

Assistenza al cliente, prenotazioni di viaggi e vendita di biglietteria, mailing.

Stage curriculare

Da Giugno ad Agosto 2014

Front Desk – Receptionist

Campeggio Orchidea - Feriolo (VB)

Accoglienza e assistenza al cliente, prenotazioni.

Contratto estivo: full time 40 h

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

Nel 2021

Accompagnatore Turistico

abilitazione conseguita e rilasciata dalla Provincia Verbano Cusio Ossola

Nel 2020

Certificato di attestazione Fondamenti di Marketing Digitale

corso online sulle competenze digitali che include programmazione, concetti base del marketing e sicurezza online erogato da Google Digital Training

Dal 2017 al 2018

Master online in Global Marketing, comunicazione & Made in Italy

Istituto Centro Studi Comunicare l'Impresa e la Fondazione Italia Usa.

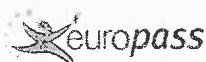
Borsa di studio con 300 ore di corso + project work

Moduli: *export Credit Risk Management, la circolazione internazionale delle merci, principi di marketing, contrattualistica internazionale e internazionalizzazione*

Dal 2013 al 2016

Laurea in Turismo, cultura e sviluppo dei territori

Università IULM – Lingue e comunicazione Via Carlo Bo 1, Milano



Curriculum Vitae

Silvia Francinetti

Voto: 100/110

Tesi in Economia del turismo: "Building Bridges tra economia e cultura: il Festival di Stresa"

Dal 2008 al 2013

Diploma Liceo Linguistico "Galileo Galilei"

Presso Istituto "Galileo Galilei" a Gozzano (NO)

Voto: 74/100

Dal 2005 al 2008

Scuola Secondaria di primo grado

Presso Istituto Comprensivo del Vergante a Inverio (NO)

COMPETENZE PERSONALI

Lingua madre

Italiana

Altre lingue

	COMPRENSIONE		PARLATO		PRODUZIONE SCRITTA
	Ascolto	Lettura	Interazione	Produzione orale	Comprensione
Inglese	B2	B2	B2	B2	B2
Tedesco	A2	A2	A2	A2	A2
Francese	B1	B1	B1	B1	B1

Livelli: A1/A2: Utente base - B1/B2: Utente intermedio - C1/C2: Utente avanzato

Quadro Comune Europeo di Riferimento delle Lingue

Competenze comunicative

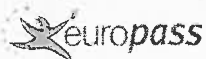
- **Ottime capacità relazionali ed empatiche con il pubblico** (turisti, clienti e fornitori)
- Attitudine al contatto diretto con la clientela acquisite durante le esperienze di front office, sales e fiere
- **Ottimo standing**
- **Comunicazione professionale** con buyers (B2B) e utenti (B2C)
- Assistenza ai clienti post vendita

Competenze organizzative e gestionali

- **Problem solving** con orientamento al cliente/turista
- Capacità di management
- **Flessibilità operativa e determinazione**
- Capacità di lavorare in gruppo
- Orientamento ai risultati
- Capacità di adattamento
- **Attitudine alla promozione del territorio**
- Professionalità nel supporto di manifestazioni fieristiche

Competenze professionali

- **Front Office Management** (mailing, chiamate)
- **Customer Care turistico e accoglienza multilingue**
- **Realizzazione di pacchetti ed offerte turistiche**
- **Gestione contenuti web (CMS)** con software Drupal per inserimento di eventi sul sito istituzionale dell'ATL, media room e altri contenuti web
- Utilizzo piattaforma di interoperabilità **TDH Tourism Digital Hub** tra i siti distrettolaghi.it, vistipiemonte.com e italia.it per inserimento di contenuti
- **Content editing** per supporto in realizzazione di brochures, guide, podcast
- **Mailchimp** per creazione di newsletter
- **Canva** per creazione rapida di contenuti grafici
- **Pacchetto Microsoft Office, Google Workspace, Piattaforme webinar e Social Network**
- Software gestionale del settore hospitality: **Ross 1000** per supporto, inserimento e aggiornamento dati delle strutture ricettive del territorio
- **Booking platforms** per inserimento e configurazione di nuove strutture ricettive su piattaforme online
- CRM inserimento ordini commerciali e di vendita nel gestionale



Curriculum Vitae

Silvia Francinetti

- Negoziazione strategia avanzata (con certificato del corso tramite SBS)
- Elaborazione di preventivi ed offerte commerciali

Competenza digitale

AUTOVALUTAZIONE				
Elaborazione delle informazioni	Comunicazione	Creazione di Contenuti	Sicurezza	Risoluzione di problemi
Avanzato	Avanzato	Intermedio	Intermedio	Avanzato

Livelli: Utente base - Utente intermedio - Utente avanzato

Competenze digitali - Scheda per l'autovalutazione

Altre competenze

- Volontaria – Soccorritrice 118 ANPAS, Diploma di BLS-D conseguito presso Ambulanza del Vergante nel 2015

Patente di guida

Automunita (Patente: B)

ULTERIORI INFORMAZIONI

Progetti

- Soggiorno linguistico in Germania per frequentazione corso scolastico presso ISD Internationales Sprachzentrum Dialogo di Friburgo. Durata di due settimane, Febbraio 2023.
- "Wow Berlin" in collaborazione con IULM Università presso la fiera ITB (International Tourism Borse) a Berlino, Marzo 2015.
- Soggiorno linguistico estero in Inghilterra per la durata di due mesi (Giugno e Luglio 2012) per stage presso azienda Gordian Strapping Machine come aiuto-segretaria nell'ufficio commerciale.

Dati personali

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi del Dlgs 196 del 30 giugno 2003 e dell'art. 13 GDPR

ALLEGATI

- Su richiesta