

Laura Ferluga

ESPERIENZA LAVORATIVA

RILEVATORE CENSIMENTO presso COMUNE di TRIESTE (in corso)

Interviste presso domicilio o telefoniche

CAMERIERA DI SALA presso ristorante albergo AI SETTE NANI
Sistiana (TS), 05/2025 – 09/2025 (stagionale)

Allestimento della sala, gestione ordini con palmare, servizio ai tavoli,
servizio al banco.

AGENTE CUSTOMER SERVICE presso il call center GAP POWER
12/2024 – 02/2025 (contratto a termine)

Assistenza telefonica in materia di assicurazioni sanitarie, informazioni su polizze e
prenotazioni di prestazioni sanitarie agli assicurati.

ADDETTA PRENOTAZIONI presso Tour Operator IOT VIAGGI
Gorizia, 09/2023 – 09/2024 (contratto a termine)

Creazione di itinerari, preventivi di viaggio, prenotazione/missione biglietti aerei,
preparazione documenti di viaggio, contatti con i corrispondenti/fornitori,
assistenza ai clienti.

AGENTE DI BIGLIETTERIA, CUSTOMER SERVICE E CONTROLLO QUALITA' presso il
call center LUFTHANSA IN TOUCH (GRUPPO LUFTHANSA)
Dublino (Irlanda), 04/2002 – 09/2018

Prenotazioni telefoniche e vendita di biglietti aerei
Customer service
Controllo tecnico-qualitativo delle prenotazioni
Emissione, cambio, rimborso e fatturazione di biglietti per clienti privati, corporate e programmi di fidelizzazione
Controllo antifrode con le istituzioni bancarie
Supporto tecnico a livello internazionale ad altri call center e agenzie di viaggio
Controllo qualitativo relativo a tariffe per voli internazionali, anche complessi (round the world, open circle)
Gestione del viaggio per passeggeri con condizioni medico/cliniche anche complesse (caso MEDA)

ADDETTO AL RICEVIMENTO TRINITY HOTELS
Dublino (Irlanda), 04/2001 – 06/2001

check in/check-out clienti, fatturazione, contabilità di cassa, assegnazione camere, informazioni turistiche

OPERATORE DI CENTRALINO JURYS DOYLE HOTEL GROUP
Dublino (Irlanda), 01/2001 – 03/2001

Servizi di concierge, centralino e check-in

ADDETTO AL MAGAZZINO SETTORE ABBIGLIAMENTO – catena NEXT
Dublino (Irlanda), 10/2000 – 01/2001

Gestione della merce in magazzino ed allestimento, etichettatura

CAMERIERA COFFEE SHOP
Dublino (Irlanda), 10/2000 – 01/2001

Preparazione delle bevande e piccoli pasti, servizio ai tavoli, operazioni di cassa

CONSULENTE TURISTICO CAT - ASSOCIAZIONE ALBERGATORI
Trieste, 02/2000 – 03/2000

Informazioni turistiche e prenotazioni alberghiere presso l'ufficio della stazione centrale di Trieste

ADDETTO AL RICEVIMENTO GIANNETTI HOTELS
Lido di Jesolo (VE), da 4/2000 a 09/2000 e da 04/1999 a 09/1999

check-in/check-out, assegnazione camere, gestione della piccola cassa, prenotazioni e fatturazione, informazioni turistiche

CONSULENTE TURISTICO presso villaggi turistici AVIOMAR
Campania, 06/1998 – 09/1998

Assistenza e supporto ai clienti

Ho organizzato in maniera autonoma il mio lavoro secondo le esigenze degli ospiti del villaggio/hotel della mia area di competenza e riportavo direttamente dell'operato presso l'ufficio centrale di Milano

CONSULENTE TURISTICO ALPITOUR
Isole Canarie, 04/1997 – 04/1998

Assistenza aeroportuale, alberghiera, vendita ed accompagnamento di escursioni in loco

CONSULENTE TURISTICO VOILÀ TOURS
Trieste, 06/1996 – 07/1996

Assistenza ai clienti

HOSTESS DI TERRA SELECO
Pordenone, 06/1996 – 07/1996

Accompagnamento ed assistenza a gruppi incentive provenienti dalla Germania in lingua tedesca

SEGRETARIA STUDIO LEGALE
Trieste, 09/1991 – 09/1993

Stesura di documenti legali e presentazione degli stessi presso il Tribunale di Trieste rispettando le scadenze, gestione del centralino, fatturazione e contabilità (prima nota)

INTERVISTATRICE PER RICERCHE DI MERCATO - SWG
Trieste, 1990 – 1991
Chiamate in uscita ed interviste secondo target predefiniti

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

CORSO DI TECNICHE DI SEGRETERIA PER L'IMPRESA INTERNAZIONALE presso scuola IAL, Trieste da marzo a settembre 2023 (600 ore)

Materie di studio:

- ⌚ Principi di amministrazione delle imprese (fatturazione, tipologie di trasporto internazionale, documenti di accompagnamento merci, convenzioni internazionali, depositi IVA, informativa privacy e soggetti coinvolti, competenze ecc. principi di cassa);
- ⌚ Inglese;
- ⌚ Tedesco;
- ⌚ Pacchetto Office;
- ⌚ Principi di comunicazione;
- ⌚ Rischio sul lavoro;
- ⌚ Principi di pronto soccorso

CERTIFICATO DI FORMAZIONE GENERALE PER LAVORATORI (2023)

CERTIFICATO DI FORMAZIONE SPECIFICA LAVORATORI IMPRESA A RISCHIO BASSO (2023)

CERTIFICATO DI PRIMO SOCCORSO (2023)

CERTIFICATO HACCP (2025)

DIPLOMA DI SCUOLA SUPERIORE PERITO AZIENDALE E CORRISPONDENTE IN LINGUE ESTERE - Istituto Tecnico Commerciale "G.R. Carli", Trieste (1990)

COMPETENZE LINGUISTICHE

	COMPRENSIONE	ESPRESSIONE ORALE	SCRITTURA
INGLESE	C1	C1	C1
SPAGNOLO	B2	B2	B2
TEDESCO	B1	B1	B1

COMPETENZE DIGITALI

Conocenza base Excel

Conoscenza intermedia Word

CRS Amadeus

PATENTE AUTOMOBILISTICA B

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi del Dlgs 196 del 30 giugno 2003 e dell'art. 13 GDPR (Regolamento UE 2016/679) ai fini della ricerca e selezione del personale.