

Carolina Tosetti

Hotel General Manager



Direttrice di struttura alberghiera con oltre 7 anni di esperienza nel settore del turismo e dell'accoglienza ed una formazione internazionale. Comprovate capacità di analisi e problem solving, miglioramento della soddisfazione del cliente e degli standard operativi in generale. Ottima conoscenza del marketing e della distribuzione online.



Abilità

- Analisi e pianificazione strategica ●●●●● Excellent
- Marketing ●●●●● Very Good
- Business development ●●●●● Excellent
- Parlare in pubblico ●●●●● Excellent



Esperienze Lavorative

2018-01 - Current

- **General Manager**
Agorà Palace Hotel, Biella, Italia
 - Organizzazione e supervisione dell'operatività di un hotel 4-stelle con 84 camere, ristorante, centro congressi ed eventi; assunzione del personale e supervisione del loro training e sviluppo professionale.
 - Introduzione di nuovi strumenti di gestione per ottimizzare l'operatività quotidiana e migliorare l'efficienza e la produttività del team.
 - Studio e implementazione di nuove strategie di vendita e revenue management che hanno portato ad un incremento del fatturato del 20% nei primi 18 mesi.
 - Lancio di un nuovo concept di ristorazione che ha incrementato il fatturato derivato dalla ristorazione del 30%, ottimizzando i costi diretti.

2017-01 - 2018-01

- **Global Product Manager**
Expedia Inc., Londra, Regno Unito
 - Sviluppo della strategia relativa al destination content per il brand Hotels.com.
 - Responsabile del re-design del processo di acquisizione delle recensioni degli utenti e incremento dello user-generated content del 18% tramite A/B testing.
 - Gestione remota di 5 team di sviluppo informatico dislocati in Italia ed Ungheria.

2015-01 - 2016-12

Marketing Manager

Expedia Inc., Londra, Regno Unito

- Gestione di un budget marketing da \$1.2M, sviluppo ed esecuzione delle strategie di marketing digitale per il brand Hotels.com.
- Supervisione e co-ordinamento delle attività di online marketing multi-canale per il mercato italiano, spagnolo e inglese.
- Promozione del brand Hotels.com alle fiere internazionali del turismo (WTM, FITUR, TTG).

2013-10 - 2014-12

Market Executive

Expedia Inc., Roma, Italia

- Selezione, prioritizzazione e acquisizione dei leads ad alto potenziale, incrementando il portfolio hotel del mercato Romano di 210 unità.
- Crescita del fatturato del mercato di riferimento del 28% attraverso lo studio e l'implementazione di strategie promozionali.
- Sviluppo di un programma di formazione per stagisti e new joiners.



Percorso di studi

2009-09 - 2013-07

Bachelor of Science: Hospitality Administration And Management

Ecole Hôtelière De Lausanne - Losanna, Svizzera

Laureata con lode.

Dal 2008 al 2013 ho completato i seguenti stage semestrali:

- Assistant General Manager @ Insolito Boutique Hotel, Buzios, RJ, Brasile
- Housekeeping Supervisor @ Ritz-Carlton Hotel Art, Barcellona, Spagna
- F&B trainee @ Hotel Cascais Miragem, Cascais, Portogallo
- Events sales trainee @ Grand Hotel Parco dei Principi, Roma, Italia
- Cameriera di sala @ Villa Crespi, 2 stelle Michelin, Orta San Giulio, Italy

2007-08 - 2008-07

High School Diploma

Newport High School - Newport, Washington USA

Programma internazionale di scambio. Diplomata con lode.



Lingue

- Italiano  Native
- Inglese  Native
- Spagnolo  Superior
- Francese  Advanced
- Portoghese  Advanced