

FORMATO  
EUROPEO PER IL  
CURRICULUM  
VITAE



Cristina Zorzanello

**Informazioni  
personali**

- Nazionalità: Italiana
- Data di nascita: 10.12.1968
- Luogo di nascita: San Bonifacio - Verona

**Istruzione**

- 1986 Scuola Magistrale Guarino Veronese – Verona
- Maturità Magistrale
- 1987 Scuola Magistrale Montanari - Verona
- Diploma “Anno Integrativo”

**Lingue straniere**

- Conosco la lingua inglese scritta e parlata ad un buon livello grazie ad un soggiorno di nove mesi in Inghilterra con il conseguimento dei diplomi R.S.A. e First Certificate (livello A) nel 1988. Il lavoro mi ha permesso poi di mantenere la conoscenza della lingua nel tempo, che ho continuato a tenere aggiornata. Nel 2010 ho frequentato un corso avanzato di lingua inglese e Business della durata di un mese a Londra. Nel 2013 ho proseguito con un corso regolare avanzato presso la Cambridge School a Verona - livello C1.
- Parlo e scrivo in maniera discreta la lingua tedesca dopo aver frequentato alcuni corsi a Colonia in Germania nel 1990 e successivamente in Italia che mi hanno permesso di conseguire nel 2002 il diploma Zertifikat Deutch rilasciato dal Goethe Institut di Verona.
- Ho seguito un corso base di lingua spagnola per 2 anni presso un istituto privato

**Corsi di formazione**

- C/o Fondazione CUOA – Altavilla Vicentina – Vicenza
- Corso di specializzazione “Costruire il Prodotto Turistico (febb. 2007)
  - Corso di specializzazione “Vendere il Turismo nel Web (dic. 2006)
  - Corso di specializzazione in Business Turistico per Operatori Turistici della Regione Veneto (gen-marzo 2006)
- Tematiche svolte: Marketing e Comunicazione, Risorse umane e Organizzazione, Programmazione, Amministrazione e Business Plan.

**Esperienza  
professionale**

*Nome e indirizzo del  
datore di lavoro*

**Da Ottobre 2011**  
**MARELLI MOTORI Srl**  
**Via Sabbionara 1**  
**36071 Arzignano (Vi)**

*Tipo di azienda o settore*

Marelli Motori S.p.A. ha una lunga tradizione che risale al 1891 anno in cui Ercole Marelli fondò l'azienda. Con oltre 100 anni di esperienza ed eccellenza produttiva, Marelli Motori è riconosciuta come un fornitore leader nei settori della Power Generation, Industriale, Petrolchimico e Marino offrendo un gamma completa di Motori e Generatori in Bassa, Media e Alta tensione. E' parte del gruppo inglese Langley.

*Tipo di impiego*

### **Customer Care Service Administration (da Lug. 2024)**

Identifico e sviluppo le opportunità di business con clienti esistenti e potenziali, occupandomi delle richieste ed offerte di manutenzione e riparazione di motori, generatori, oltre che alla vendita di ricambi. Monitoro poi lo stato delle attività fino al termine delle stesse.

### **On Site Service Coordinator (Nov. 2015 – Lug. 2024)**

Ho gestito la logistica di tecnici specializzati che intervenivano per riparazioni e manutenzioni di generatori e motori in tutto il mondo. Mi sono rapportata di conseguenza con clienti, intermediari, agenzie di viaggio, compagnie aeree, pianificando le prenotazioni e gli spostamenti, in completa autonomia. Ho seguito anche la parte amministrativa di queste attività: dalle autorizzazioni di viaggio, alle rendicontazioni delle spese dei tecnici, tenendomi in frequente contatto con l'ufficio HR.

### **Assistente di Direzione – (Ott. 2011 – Nov. 2015)**

Supportavo direttamente il Chief Executive Officer con mansioni di: gestione del flusso delle informazioni con il team dirigenziale ed enti esterni dell'azienda, soprattutto enti istituzionali e key clients. Predisposizione di presentazioni in Power Point e di documentazione per riunioni. Organizzazione di viaggi, trasferte e meeting, pianificando le prenotazioni e spostamenti. Gestione ospiti e clienti, preparo ed archivio la corrispondenza della direzione in entrata ed uscita, telematica o cartacea, in inglese ed italiano. Organizzazione giornaliera dell'agenda.

### **Dal Febbraio 2007 a Marzo 2010**

*Nome e indirizzo del datore di lavoro*

**SOGLIA HOTEL GROUP SRL  
Via Salisburgo 12  
37136 VERONA**

*Tipo di azienda o settore*

Soglia Hotel Group srl è una holding che raggruppa società diverse all'interno del turismo, comprendendone l'intera filiera. Le società si occupano di: acquisizione e costruzione di immobili alberghieri, gestione delle strutture e commercializzazione delle stesse tramite un tour operator appositamente costituito ed un'agenzia di viaggi.

*Tipo di impiego*

### **Assistente di Direzione e Responsabile Commerciale**

Durante il primo anno di attività c/o Soglia Hotel Group ho gestito direttamente con il titolare un progetto di sviluppo di Timeshare su alcune strutture del gruppo. Ho partecipato alla stesura del contratto di vendita, ho seguito la preparazione del prodotto dal punto di vista gestionale e commerciale coordinando la rete di vendita. Ho sviluppato l'immagine coordinata di tutto il materiale, tenuto costantemente sotto controllo costi, ricavi e tutte le

problematiche relative. Successivamente ho seguito le attività relative all'area Real Estate, sia alberghiera che residenziale, dell'azienda iniziando così ad affiancare le attività del titolare e dell'Amministratore come Assistente. Dal Novembre 2009 ho seguito la commercializzazione di un hotel in montagna occupandomi di: sviluppo piano di marketing, immagine coordinata, contratti con operatori italiani e stranieri, controllo ed analisi dell'operatività dell'ufficio booking, fino alla chiusura della stagione invernale 2010.

**Dal 14 Marzo 1991 al 30 Aprile 2006**

*Nome e indirizzo del datore di lavoro*

**RCI Italia Srl**  
**sede Italiana della multinazionale RCI – gruppo Cendant**  
**Verona (ora Wyndham Group)**

*Tipo di azienda o settore*

RCI, *Resort Condominiums International*, è la società che opera a livello mondiale nel mercato degli scambi vacanze e degli affitti di residence in timeshare. RCI offre servizi di viaggio e vacanze alle aziende associate, ai consumatori e ai proprietari di timeshare.

*Tipo di impiego*

***Account Manager***

Sono entrata in RCI Italia come Guida Vacanze ed utilizzando un software dedicato, mi sono occupata di: prenotazioni telefoniche delle vacanze dei soci, consulenza nella scelta delle località, Help Desk per l'assistenza dei clienti, Customer Care per il monitoraggio di feedback negativi e conseguente risoluzione.

Dopo i primi tre anni di attività sono passata all'ufficio Resort Services che si relazionava principalmente con tutte le strutture affiliate ed i loro collaboratori.

Inizialmente mi sono occupata di: traduzioni dall'inglese all'italiano delle informazioni relative ai residence, controllo del materiale di marketing compreso il catalogo e le riviste di settore. In una fase successiva ho seguito la gestione dei rapporti con il personale dei residence e la visita delle strutture per identificare eventuali carenze e opportunità.

Analisi, sviluppo e mantenimento dell'area commerciale, sono stati invece i principali obiettivi degli ultimi otto anni di lavoro.

Le attività cui mi sono dedicata sono state: orientamento nei confronti degli imprenditori, a livello nazionale, per lo sviluppo del loro progetto turistico con partecipazione diretta alle trattative, fino alla sigla del contratto di affiliazione al circuito RCI; sviluppo e gestione delle relazioni pubbliche con la clientela acquisita e da acquisire; corsi di formazione per il personale della struttura turistica e le reti di vendita relativamente all'attività di RCI; creazione di sinergie tra i diversi soggetti presenti nel mercato in base alle loro caratteristiche per portare al successo un prodotto; predisposizione ed attuazione di programmi di diversi servizi; controllo qualità delle strutture per migliorare ed ottimizzare il gradimento dei clienti; monitoraggio continuo delle prenotazioni grazie al contatto con i responsabili del call centre (sede a Cork in Irlanda); creazione di nuovi pacchetti vacanza in base alle esigenze e richieste del mercato; acquisizione di soggiorni-vacanza e negoziazione delle condizioni d'acquisto, valutazione periodica dei risultati e dei margini di redditività; vendita e controllo della pubblicazione di spazi pubblicitari degli affiliati sulle riviste dell'azienda;

confronto periodico con i colleghi manager RCI europei, per lo sviluppo di nuove idee, soluzioni, scambi di “best practice” e scambi di contatti con operatori non italiani. Molto frequenti erano pertanto i viaggi di lavoro, soprattutto in territorio italiano.

***Altre attività:***

**Dal Marzo 2011 a Giugno 2014**

*Nome e indirizzo del datore di lavoro* **Fondazione Oasi – San Bonifacio**

*Tipo di impiego* **Consigliere** all’interno del Consiglio d’Amministrazione, in rappresentanza del Comune di San Bonifacio

*Nome e indirizzo del datore di lavoro* **Comune di San Bonifacio – Verona – Italia**

*Tipo di impiego* **Dal 1998 al 2001 Assessore all’Ecologia e Protezione Civile**  
**Dal 2014 al 2019 Presidente del Consiglio Comunale**  
**Dal 2019 al 2024 Assessore alla Cultura, Eventi, Politiche Giovanili, Vicesindaco**

**Capacità e competenze personali**

Sono una persona curiosa e attiva, cerco sempre di imparare e migliorare nelle varie situazioni in cui mi trovo coinvolta.

**Capacità competenze relazionali**

Ritengo di avere una buona capacità di comunicazione e notevole spirito di gruppo. Sono state importanti e significative le esperienze di studio e lavoro all’estero, sia appena diplomata, che durante il mio lavoro, per migliorare la mia naturale predisposizione alla comunicazione all’interno di contesti umani internazionali.

Sono abituata a prendere decisioni, ma anche a condividere tutte le procedure con i colleghi. Mi caratterizza lo spirito d’iniziativa, ma opero con riservatezza se necessario.

**Capacità competenze organizzative**

Penso di avere un buon senso dell’organizzazione e di controllo e da sempre mi porto dietro come caratteristiche la precisione e la puntualità nel procedere con i progetti. Riesco piuttosto velocemente ad assegnare le priorità e a distribuire eventuali incarichi ai collaboratori.

Sono flessibile negli orari e disponibile alle trasferte. Affronto situazioni e periodi stressanti consapevole che sono inevitabili per raggiungere gli obiettivi prefissati.

**Interessi**

Viaggi, politica, lettura.

**Conoscenze Informatiche**

Sistemi operativi Windows e IOS.