

**Curriculum Vitae
Europass**

Fotografia (facoltativa)

Informazioni personali

Nome e Cognome **Antonella Percuoco**
Indirizzo Via Orazio Congedo 29 -73013 Galatina (LECCE)
Telefono (+39) 320 7566150
Fax ----/
E-mail apercuoco@hotmail.it
Cittadinanza Italiana/Australiana
Data di nascita 13 Giugno 1966
Sesso Femminile

Occupazione desiderata

Occupazione in cui mettere in pratica la conoscenza dell'Inglese , le capacità professionali acquisite e le esperienze fatte nel campo della comunicazione e delle pubbliche relazioni

Esperienza professionale

Date Dal 2005 al presente
Presso QANTAS Londra
Assistente di volo lungo raggio, competente nella gestione sicurezza e comfort dei passeggeri.
Luglio 1985- Maggio 1988
Telestra (Ente Australiano per le telecomunicazioni) Sydney – Australia
Assistenza clienti- Addetta a fornire informazioni, assistenza tecnica e commerciale.
Dicembre 1993 - Gennaio 1996
Segretaria Amministrativa e addetta alle pubbliche relazioni presso Dante Alighieri (Istituto culturale) Sydney-Australia. Organizzazione corsi di lingua italiana ed eventi culturali. Addetta alla selezione delle risorse umane
Giugno 1988 - Ottobre 1988.
Insegnante di lingua italiana presso Wea & Department Of Education & Training Schools Sydney – Australia
Dicembre 1988 - Gennaio 1995
Assistente in Biblioteca presso CO. AS. IT Sydney – Australia
Febbraio 1985 - Settembre 1988
Guida turistica presso Jet- way Express, Atlantic & Pacific Travel, Landmark Tours, Sydney- Australia

Lavoro o posizione ricoperti
Principali attività e responsabilità
Nome e indirizzo del datore di lavoro
Tipo di attività o settore

Istruzione e formazione

Date

1988

Diploma di scuola superiore

1993

Laurea in Lingue presso Australian Centre For Language Port Macquarie N.S.W. New South Wales 3
1986

Corso in Viaggi e Turismo presso ANAT Centro di Formazione Professionale
1988

Corso di Catalogazione di Beni librari per Biblioteche presso TAFE
1996

Corso di Assistente di Volo presso QANTAS college
2005

Corso di primo soccorso presso St John's Hospital
1997-2005

Corsi di aggiornamento annuali presso QANTAS in:
Procedure di emergenza

Procedure di salute e sicurezza sul posto di lavoro

Procedure di difesa personale

Procedure di gestione contatti con i passeggeri

Titolo della qualifica rilasciata

Principali tematiche/competenze
professionali possedute

Nome e tipo d'organizzazione
erogatrice dell'istruzione e formazione

Competenze personali

Madrelingua(e)

Bilingua Italiano/Inglese

Altra(e) lingua(e)

Inglese

Autovalutazione

Livello europeo (*)

Lingua

Lingua

		Comprensione		Parlato		Scritto	
		Ascolto	Lettura	Interazione orale	Produzione orale		
ita	ottimo		ottimo	ottimo	ottimo		ottimo
ing	ottimo		ottimo	ottimo	ottimo		ottimo

(*) Quadro comune europeo di riferimento per le lingue

Capacità e competenze sociali	<ul style="list-style-type: none"> - Predisposizione ai rapporti interpersonali, cordialità e gentilezza; - Abilità comunicative e sensibilità; - Forte spirito collaborativo e teamwork; - Flessibilità , capacità di adattamento e disponibilità ai trasferimenti; - Senso pratico. -Disponibilità ad andare oltre l'orario di lavoro per assistere il passeggero in strutture sanitarie -Onestà e lealtà nel proprio lavoro - Molte lettere di complimenti ricevute da passeggeri e da colleghi.
Capacità e competenze organizzative	<p>Capacità di destreggiarsi in diversi compiti ed incarichi di responsabilità Capacità di organizzare e supportare i membri del team per raggiungere gli obiettivi.</p>
Capacità e competenze tecniche	<p>Presso QANTAS Sicurezza e protezione dei passeggeri, gestione di clienti difficili in maniera tranquilla e diplomatica Eccellente comunicazione con i passeggeri Gestione di bisogni speciali dei passeggeri, di persone con disabilità, anziani, tutela di bambini non accompagnati dai genitori Operazioni di cassa, cambio valuta e chiusura bilanci sui prodotti Duty free Chiusura di estratti conto per la vendita dei prodotti per ogni tratta Controllo dell' equipaggiamento di protezione e sicurezza dei passeggeri prima dell' imbarco</p> <p>Presso Telesra Gestione account dei clienti Assistenza tecnica, informazioni, supporto commerciale</p> <p>Presso Dante Alighieri Society Sidney Servizio clienti e gestione relazioni con il pubblico Uso dei Media per promozione dei corsi Test di abilità linguistiche, consulenze e assistenza agli studenti Insegnamento in classe e individuale Amministrazione, inclusi gestione finanziaria, retribuzioni, tasse, contabilità, corrispondenza in generale Cordinamento di eventi , collegamenti con ospiti VIP e funzionari governativi Italiani e Australiani</p>
Capacità e competenze informatiche	Word, Excel, uso di Internet
Capacità e competenze artistiche	
Altre capacità e competenze	Strategie di Business B2B
Patente	Patente B
Ulteriori informazioni	Disponibili su richiesta
Allegati	Indicare gli allegati al CV (facoltativo)



Autorizzo il trattamento dei dati personali contenuti nel mio curriculum vitae in base all'art. 13 del D.Lgs. 196/2003 e all'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali.

Firma

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Antonio...". The signature is stylized and somewhat cursive.