



Nata a Rivoli (To), il 06/09/1973

+39 011 818 50 11  
c.cerutti@turismotorino.org

## CRISTINA ELISABETTA CERUTTI

### ESPERIENZA

#### **Promotion and Markets Development Officer, TURISMO TORINO E PROVINCIA**

(occupazione attuale)

Referente per il mercato Spagna:

- ✓ individuazione di azioni promozionali per il mercato di riferimento;
- ✓ presentazione della destinazione ai principali tour operator e agenzie di viaggio;
- ✓ supporto agli operatori turistici per l'inserimento di Torino e provincia nei cataloghi e per l'organizzazione dei viaggi;
- ✓ partecipazione a fiere e workshop di settore (FITUR, workshop ENIT, CEAV, ACAVE)

#### **Tourism Monitor Officer, TURISMO TORINO E PROVINCIA**

(occupazione attuale)

Cura della fase di start up e avvio del progetto di osservatorio turistico che prevede

- ✓ azioni di monitoraggio qualitative e quantitative in occasione di eventi, mostre e momenti di alta stagione oppure volte alla supervisione di un prodotto turistico;
- ✓ analisi specifica del settore congressuale con attivazione di indagini qualitative ad hoc;
- ✓ profilazione del turista attraverso indagini di customer satisfaction;
- ✓ report previsionali di occupazione alberghiera;
- ✓ raccolta ed analisi dell'andamento dei KPI aziendali;
- ✓ presentazione dei trend turistici con focus specifici sui principali mercati di riferimento dell'azienda.

Membro del "Research & Statistics Knowledge Group" di European Cities Marketing, network europeo, a cui sono associate le principali destinazioni turistiche, volto a supportare gli enti turistici a livello strategico e competitivo.

#### **Booking & Accommodation Supervisor, TURISMO TORINO E PROVINCIA**

Dal 2000 al 2015

- ✓ ideazione e coordinamento del Servizio di Prenotazione Alberghiera, assistenza alla clientela e gestione dei rapporti con le strutture ricettive aderenti;
- ✓ start up, formazione e gestione della piattaforma di promo-commercializzazione Citybreak volta a gestire il servizio di prenotazione;
- ✓ attivazione di offerte di soggiorno e servizi turistici;
- ✓ coordinamento di un gruppo di lavoro dedicato, supporto ai gestori delle strutture ricettive per gli adempimenti obbligatori, caricamento dei dati su CRM aziendale e programma Turf MNG per la realizzazione di elenchi ufficiali e annuari regionali;
- ✓ partecipazione ai tavoli di lavoro per lo studio e la gestione di marchi di qualità;
- ✓ attivazione del progetto Contact Centre aziendale.

**Referente “Made in Torino. Tour the Excellent” – TURISMO TORINO E PROVINCIA**

Dal 2005 al 2010

Ideazione e messa in opera del primo progetto a livello italiano di Visita d’Impresa in sinergia con la Camera di commercio di Torino:

- ✓ individuazione delle imprese aderenti;
- ✓ creazione di un percorso di visita;
- ✓ attivazione e gestione di tour rivolti ai turisti individuali e ai gruppi precostituiti.

**Venues Info Point Manager – TURISMO TORINO E PROVINCIA**

Dal gennaio 2006 a marzo 2006

In occasione dei XX Giochi Olimpici e i IX Giochi Paralimpici Invernali (Torino 2006), coordinamento di una squadra di 100 volontari presso i siti di gara di Torino (Palavela, Oval e Stadio Olimpico).

**Referente progetto “Torino & You” – TURISMO TORINO E PROVINCIA**

Da dicembre 2004 a gennaio 2006

- ✓ membro del team di progetto per l’accoglienza turistica durante i XX Giochi Olimpici e i IX Giochi Paralimpici Invernali (Torino 2006);
- ✓ responsabile formazione dei volontari selezionati con funzioni di coordinatrice e relatrice (1.000 volontari, 200 ore di corso, 50 conferenze);
- ✓ progettazione e creazione del manuale formativo (700 pagine) consegnato ai 1.000 volontari reclutati;
- ✓ responsabile formazione e team leader durante gli Sport Events 2005 (Campionati Europei di Short Track e di Pattinaggio di Figura, Torneo Internazionale di Hockey e Coppa del Mondo di Pattinaggio di Velocità).

**Informatrice turistica – TURISMO TORINO E PROVINCIA**

Da dicembre 1998 a settembre 2004

Accoglienza e assistenza multilingue in front office e back office ai turisti in visita presso gli Uffici del Turismo di Torino.

**Area Manager e Assistente Turistica – COMITOURS**

Da aprile 1994 a ottobre 1998

Capoarea nelle seguenti destinazioni: Spagna (Isole Canarie e Costa del Sol), Grecia (Creta, Rodi e Isole Sporadi), Marocco e Tunisia. Attività di assistenza alla clientela, gestione dei rapporti con le strutture ricettive, attività biglietteria aerea e supervisione delle liste passeggeri dei voli charter, coordinamento dello staff in loco

---

**FORMAZIONE****IAL/REGIONE PIEMONTE – TORINO – TECNICO D’AGENZIA DI VIAGGI**

Da ottobre 1992 a settembre 1993

Corso della durata di un anno che ha previsto l’ottenimento del diploma di biglietteria aerea per il sistema Galileo, focus specifici su geografia turistica e tour operating.

**CAMBRIDGE UNIVERSITY – FIRST CERTIFICATE (FCE)**

1993

Certificazione di livello intermedio-alto che dimostra l’abilità di utilizzare l’Inglese scritto e parlato quotidianamente per motivi di lavoro e studio.

## LICEO LINGUISTICO INTERNAZIONALE – RIVOLI

Luglio 1992

Diploma di maturità Linguistica (votazione 48/60).

---

### CONOSCENZE LINGUISTICHE

- ✓ **Inglese** → livello avanzato (C1);
- ✓ **Francese** → livello avanzato (C1);
- ✓ **Spagnolo** → livello intermedio (B2)

---

### COMPETENZE E ABILITÀ

#### **Competenze comunicative:**

- ✓ buone competenze comunicative acquisite nel corso della mia esperienza pluriennale nel settore turistico;
- ✓ capacità di analisi delle richieste della committenza e/o utenza di riferimento con relativo rilascio di output grazie all'attività di assistenza alla cliente svolta nelle diverse esperienze professionali citate.

#### **Competenze organizzative e gestionali:**

- ✓ leadership;
- ✓ buone capacità di organizzare autonomamente il lavoro, definendo priorità e assumendo responsabilità;
- ✓ forte attitudine a lavorare in situazioni di stress, capacità acquisita grazie alla gestione di relazioni con il pubblico/clientela nelle diverse esperienze lavorative.

#### **Competenze professionali:**

- ✓ ottima padronanza della piattaforma Survey Monkey, sistema informatico utilizzato per indagini e segmentazione della clientela.

#### **Competenze informatiche:**

- ✓ ottima padronanza degli strumenti Microsoft Office, posta elettronica (Outlook, IBM Lotus Notes) e Internet.

#### **Altre competenze**

Fin dall'infanzia mi sono accostata alla pallavolo, disciplina sportiva che mi è stata di aiuto nel lavoro di squadra. Pratico attualmente lo sci, lo snowboard e il tennis. Sono un'appassionata della montagna e amo effettuare camminate estive e invernali.

---

### PRESENTAZIONI

- ✓ *“Made in Torino. Tour the Excellent”* (2 Congresso Europeo de Turismo Industrial – Toledo – novembre 2008)
- ✓ *“Customer Care Surveys in a Tourism Destination: Torino Tourist Boad Case Study”* (International Seminar on Consumer Trends and Tourism – Modul University Vienna – settembre 2016);
- ✓ *“From Industrial City to the Olympics to Tourism Partnership”* (European Mountain Travel Summit – Crans Montana – gennaio 2018).

---

### PATENTE DI GUIDA

Tipo B

In base alla normativa vigente, autorizzo espressamente l'utilizzo dei miei dati personali e professionali riportati nel mio curriculum vitae