

CURRICULUM VITAE DI ERICA DALPEZ

DATI PERSONALI:

Nome e cognome: Erica Dalpez
Luogo e data di nascita: Trento, 08/01/1984
Residenza: via Pec 10/A, 38043 Bedollo, Trento, Italia
Contatti: 347 8462806
e.mail: ericadalpez@hotmail.com



PROFESSIONE:

Accompagnatrice turistica con partita iva, idonea per la lingua spagnola e per la lingua inglese - abilitazione rilasciata dalla provincia di Monza e Brianza – aprile 2014

Da maggio 2015 fino a settembre 2020: ho ricoperto la carica di **Assessore** al turismo, sport, istruzione, politiche giovanili, artigianato e commercio del Comune di Bedollo.

TITOLI DI STUDIO:

- **2009:** laureata presso la facoltà di lingue e letterature straniere dell'Università degli Studi di Verona nel corso di laurea triennale in "lingue e culture per il management turistico" (98/110)
- **2003:** diplomata presso I.T.C. "A. Tambosi" di Trento come "perito aziendale e corrispondente in lingue estere" (74/100).

ESPERIENZE LAVORATIVE:

- **Accompagnamento Turistico:**
dal 2014 a oggi accompagno per le seguenti agenzie viaggi della provincia di Trento:
 - ✧ CTA i viaggi del consorzio (Ref. Elena Parini)
 - ✧ Gitan Viaggi (Ref. Anna Bonazza)
 - ✧ Sole Neve Viaggi (Ref. Nicoletta Mietto)
 - ✧ Agenzia Viaggi Bolgia (Ref. Luciana Bolgia)
 - ✧ AGAT Associazione Guide e Accompagnatori Turistici del Trentino (Presidente Antonina Filosa)
 - ✧ altre agenzie locali minori.
- **Attività di Front Office:**
2015 febbraio/marzo: collaborazione con AGAT – Associazione Guide e Accompagnatori Turistici del Trentino

2009/2013 segretaria front office presso **Gioel S.p.A.** di Trento - Ref. Marcello Svaldi
Con attività di: organizzazione eventi aziendali; gestione della "Convention", organizzazione eventi fieristici e partecipazione alla fiera "IFA" di Berlino a Settembre 2009; **gestione reclami & customer satisfaction**; invio preventivi e gestione centralino.
- **Lavori stagionali estivi durante periodo scolastico**
1999-2006: cameriera di sala in alberghi del territorio e addetta alle vendite di un negozio di articoli sportivi a Baselga di Pinè.
- **Tirocini Formativi:**
2014: presso Agenzia Viaggi Dart Travel della durata di 8 settimane
2014: presso LEAP - Plymouth (UK) della durata di 5 settimane, affiancamento diretto con Titolare Annette Laurie - Event Manager.

COMPETENZE LINGUISTICHE:

- **Spagnolo:** padronanza **OTTIMA** livello **C1**
(abilitazione per la professione di accompagnatore turistico rilasciata da Provincia di Monza e Brianza aprile 2014; esperienza di solidarietà internazionale in Ecuador, febbraio/giugno 2013; Certificazione CLA: centro linguistico d'Ateneo dell'università di Verona – 2007).
- **Inglese:** padronanza **BUONA** livello **C1**
(certificazione City & Guilds rilasciata ad ottobre 2014, abilitazione per la professione di accompagnatore turistico rilasciata da provincia di Lecco ottobre 2014, esperienza di tirocinio di 5 settimane a Plymouth settembre 2014, certificazione CLA: centro linguistico d'Ateneo dell'università di Verona – 2008)
- **Tedesco:** padronanza di **BASE** livello **B1**
(certificazione Goethe Institute nel 2002 e riconfermato nel 2009 con certificazione CLA: centro linguistico d'Ateneo dell'università di Verona e corso di tedesco della durata di 60 ore complessive a Berlino – febbraio 2017).

ESPERIENZE FORMATIVE ALL'ESTERO:

- **2017:** Viaggio studio a Berlino della durata di 3 settimane – 60 ore
- **2014:** Progetto MODEM, 5 settimane di Tirocinio presso LEAP azienda che si occupa di gestire gli eventi della città di Plymouth, e alloggio in famiglia
- **2013:** esperienza di solidarietà internazionale con Fundacion Chankuap, 4 mesi di volontariato in Ecuador presso la Casa Padre Silvio Broseghini nella scuola diurna per i bambini di strada
- **2007:** viaggio studio in famiglia a Londra della durata di un mese (corso di 100 ore complessive) nel mese di novembre con certificazione Eurocentres
- **2002:** viaggio studio a Berlino con visita alla "ITB Borsa Internazionale del Turismo" nel mese di marzo
- **2001:** soggiorno linguistico a Dublino della durata di una settimana (corso in lingua inglese di 20 ore complessive) nel mese di febbraio
- **2000:** scambio interlinguistico ad Erlangen (Germania) della durata di una settimana nel mese di maggio.

COMPETENZE INFORMATICHE:

- **Buona padronanza** degli strumenti di Microsoft Office (corso di computer tramite progetto modem), Internet e Social Network, (grazie al corso 14 ore intitolato Siti Istituzionali e Social Network), Posta elettronica e AS400 .

COMPETENZE RELAZIONALI E COMUNICATIVE:

- **forte predisposizione al contatto con il pubblico:** normalmente riesco ad instaurare velocemente empatia con le persone, capacità che ritengo insita principalmente nel mio carattere, rafforzata da:
 - Accompagnamenti turistici; esperienza come assessore comunale, tirocinio presso LEAP, e vari corsi di comunicazione relativi allo sviluppo di una comunicazione efficace.
- **Problem solving, gestione dello stress e delle lamentele**
 - grazie alle esperienze formative e lavorative svolte finora, sono in grado di gestire più compiti contemporaneamente, riesco ad avere un'attitudine positiva nella risoluzione dei problemi riuscendo a dirimere le lamentele, (capacità sviluppata soprattutto durante i viaggi accompagnati finora e soprattutto con la precedente esperienza lavorativa in Gioel S.p.A. gestendo ufficio reclami).

- **saper lavorare e stare in gruppo:**

- l'aver a che fare con molte figure, con le quali è fondamentale riuscire a instaurare un buon lavoro di squadra durante gli accompagnamenti (come con autisti, guide locali etc), mi ha permesso di sviluppare una buona capacità di saper stare in gruppo, inoltre il periodo di volontariato in Ecuador, il lavoro presso Gioel S.p.A, il far parte di un'associazione di volontariato, il lavoro di gruppo con la giunta, mi hanno aiutato a sviluppare ulteriormente questa competenza.

NOTE PERSONALI E INTERESSI:

- **personalità:** persona solare, dinamica e curiosa. Adoro il mio lavoro di accompagnatrice turistica, grazie al quale posso condividere le emozioni che ogni viaggio sa dare con persone con diversi caratteri e soprattutto diverse esperienze di vita, questo poter stare a contatto con le persone, fa sì che ogni viaggio sia un arricchimento a livello umano.
- **Interessi:**
 - Canto: nel 2008 sono entrata a far parte del "Gruppo Costumi Storici Cembrani - Coro La Valle" di Sover TN (uscita temporaneamente per motivi di impegni lavorativi e istituzionali).
 - Ho un interesse particolare per alcuni personaggi storici, come Federico II, sono una fan di Re Ludwig, inoltre sto approfondendo la conoscenza degli Asburgo, soprattutto la figura di Massimiliano I°.
 - Storia dell'arte: mi affascina il mondo dell'arte. "Amore e Psiche giacenti" di A. Canova e la "Nike di Samotracia" sono le mie sculture preferite Adoro l'architettura di Gaudì e per quanto riguarda la pittura mi incanta il periodo "Romantico", il "Bacio" di F. Hayez è tra i miei quadri preferiti.
 - Nel tempo libero mi piace rilassarmi leggendo un libro, per lo più romanzi emozionali che mi riescono a portare in mondi nuovi.

CORSI & ATTESTATI:

- **2017:** attestato di partecipazione ad un Corso di tedesco livello B1 della durata di 60 ore complessivi nella città di Berlino.
- **2016:** attestato di frequenza al corso di 14 ore dal titolo "siti istituzionali e Social Network" organizzato da accademia d'impresa.
- **2015:** partecipazione al corso "Aspirante Imprenditore" organizzato da Associazione Artigiani e Piccole imprese della provincia autonoma di Trento e la comunità di Valle Alta Valsugana e Bersntol per una durata di 16 ore
- **2014:** progetto Modem: corso di inglese, informatica e comunicazione a Trento, Tirocinio formativo della durata di 5 settimane a Plymouth – Regno Unito
- **2013:** attestato di specializzazione: Corso per "accompagnatore turistico e assistente delle destinazioni turistiche", rilasciato dal Centro Studi CTS di Roma
- **2013:** attestato di partecipazione al Corso Specialistico di "Comunicazione Efficace" rilasciato dal CTS Roma
- **2013:** partecipazione attiva al gruppo di lavoro giovani durante la settimana di solidarietà internazionale a Trento "Sulle Rotte del Mondo"
- **2012:** Attestato di Frequenza per il corso di formazione come "addetto al primo soccorso in azienda"
- **2008:** stage di 175 ore presso l'Azienda di Promozione Turistica: Altopiano di Pinè e Valle di Cembra" nella sede di Basiglio di Pinè nel mese di marzo
- **2002:** progetto scolastico "Avvicinamento ragionato e guidato al mondo del lavoro di un gruppo classe femminile"

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi del D. Leg. 196/2003 e all'art. 13 del Regolamento UE 2016/679.