

ALESSIA PALMA



Marche 36, 73043, Copertino | 3716299223 | palma.alessia09@virgilio.it |

https://www.instagram.com/alessiia_0902?igsh=MTBpajNtZzMxbncwdg%3D%3D&utm_source=qr |

Data di nascita: 09/02/2000 |

PROFILO PROFESSIONALE

Ho una solida esperienza come barista, occupandomi di tutte le attività relative alla preparazione del bancone, delle bevande e dei cocktail. Negli anni ho imparato l'importanza di un atteggiamento positivo e cordiale, orientato al cliente e alla soddisfazione delle sue richieste. In questo momento vorrei confrontarmi con una nuova realtà, portando in dote l'entusiasmo e la passione che ho per questo lavoro e impararne di nuovi.

ESPERIENZE LAVORATIVE E PROFESSIONALI

Barista responsabile

For you caffetteria | Copertino, Lecce | Maggio 2024 - Attuale

- Gestione dei pagamenti e delle operazioni di cassa.
- Preparazione e somministrazione di prodotti di caffetteria e bevande al banco e al tavolo.
- Collaborazione alla preparazione ed esposizione dei prodotti da tavola fredda, quali toast, panini e insalate.
- Soddisfazione delle richieste dei clienti con esigenze specifiche o fuori lista.
- Ideazione e organizzazione delle serate a tema e dei relativi allestimenti.
- Allestimento e rifornimento dell'area di preparazione e degli espositori di prodotti pronti.
- Supporto al personale di sala nel servizio ai tavoli.
- Ricezione e preparazione degli ordini di caffetteria utilizzando in modo rapido ed efficiente gli appositi dispositivi.
- Pulizia, taglio e preparazione degli ingredienti necessari alla composizione dei drink.
- Pulizia e riordino della sala alla chiusura del locale.
- Vendita di snack confezionati e prodotti di pasticceria e gelateria.
- Preparazione e servizio al banco di bevande fredde e calde, alcoliche e analcoliche.
- Carico, scarico e rotazione delle merci in magazzino.
- Pulizia e riordino dei tavoli e del bancone di servizio.
- Coordinamento del personale di sala e bar per garantire un servizio rapido ed efficiente.
- Allestimento del locale, degli espositori e delle vetrine con prodotti e decorazioni stagionali.
- Scelta dei prodotti, delle etichette e condivisione col personale di sala sugli

CAPACITÀ E COMPETENZE

- Predisposizione al contatto con il pubblico
- Manualità e velocità di esecuzione
- Cordialità
- Procedure di pulizia e igienizzazione
- Presa delle ordinazioni
- Procedure di apertura e chiusura dei locali

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

Corso garanzia giovani

Leverano

Corso informatica :

Informatica

2019

- Partecipazione al programma **Garanzia Giovani**, con un percorso formativo nel settore di **computer e informatica**. Il corso ha incluso moduli professionalizzanti e di alta formazione, mirati all'inserimento lavorativo e all'acquisizione di competenze tecniche avanzate

Corso garanzia giovani

Leverano, Lecce

Cambridge English:

Business Preliminary (Bec

articoli da proporre.

- Somministrazione di bevande alcoliche nel rispetto della normativa vigente.
- Preparazione di centrifugati, estratti e spremute fresche.
- Definizione della drink&wine list, in base al posizionamento del locale.
- Supporto alla clientela nell'individuazione dei giusti abbinamenti fra drink e pietanze.
- Pulizia e sanificazione delle attrezzature e delle superfici di lavoro.

Barista

Sinagra | Carmiano, Lecce | Marzo 2023 - Marzo 2023

- Preparazione e somministrazione di prodotti di caffetteria e bevande al banco e al tavolo.
- Ricezione degli ordini al banco o al tavolo e servizio alla clientela.
- Gestione dei pagamenti e delle operazioni di cassa.
- Collaborazione alla preparazione ed esposizione dei prodotti da tavola fredda, quali toast, panini e insalate.
- Pulizia e sanificazione delle attrezzature e delle superfici di lavoro.
- Soddisfazione delle richieste dei clienti con esigenze specifiche o fuori lista.
- Pulizia e riordino dei tavoli e del bancone di servizio.
- Gestione di imprevisti e problemi lavorativi con rapidità ed efficienza.
- Esecuzione degli incarichi affidati gestendo la pressione lavorativa.
- Esecuzione autonoma delle attività assegnate.
- Svolgimento dei compiti assegnati con attenzione e precisione.
- Attenzione e rispetto di istruzioni e suggerimenti ricevuti nell'esecuzione delle attività richieste.
- Copertura di altre aree di attività durante picchi di lavoro e assenza di colleghi.
- Collaborazione nell'esecuzione di attività oltre a quelle assegnate.
- Variazione di orari e sedi lavorative in caso di necessità.
- Approccio al servizio finalizzato alla piena soddisfazione del cliente.

Stagione estiva bar/ ristorante

Ristorante lido dell'ancora | Sant'isidoro, Lecce | Giugno 2022 - Novembre 2022

- Organizzazione di vetrine e banconi espositivi secondo criteri estetici e criteri di rotazione prodotti.
- Lavorazione base degli ingredienti per la preparazione di bevande e snack di accompagnamento.
- Ricerca della massima soddisfazione alle richieste della Direzione.
- Cura e sistemazione della propria postazione lavorativa.
- Variazione di orari e sedi lavorative in caso di necessità.
- Gestione di imprevisti e problemi lavorativi con rapidità ed efficienza.
- Organizzazione e svolgimento del carico di lavoro in modo autonomo ed efficiente.
- Copertura di altre aree di attività durante picchi di lavoro e assenza di colleghi.
- Uso di una comunicazione capace di facilitare i rapporti e favorire l'attività.
- Aiuto ai colleghi neoassunti nello svolgimento delle attività.
- Svolgimento di attività e incarichi utili alla crescita professionale nel settore.
- Organizzazione delle attività in base all'urgenza e al carico di lavoro assegnato.
- Attenzione e rispetto di istruzioni e suggerimenti ricevuti nell'esecuzione delle attività richieste.

Preliminary) – Cefr Level

B1: Lingua inglese

2018

- Corso di formazione [Cambridge English: Business Preliminary (Bec Preliminary) – Cefr Level B1]

Corso somministrazione

alimenti e bevande

Lecce, Lecce

Somministrazione alimenti

e bevande: Alimenti e

bevande

2018

- Completamento del corso di **Amministrazione di alimenti e bevande**, finalizzato all'ottenimento della qualifica professionale per operare nel settore della ristorazione e dell'ospitalità. Il corso ha coperto aspetti organizzativi, amministrativi e igienico-sanitari connessi alla vendita e somministrazione

Istituto Professionale Per I

Servizi Commerciali

Copertino, Lecce

Diploma Professionale

2016

- Scuola per motivi lavorativi non è stata finita, ho conseguito solo tre anni.

Scuola Media Statale li

Nucleo

Leverano, Lecce

Licenza Media

2013

Barista

Bar 7H | Lecce, Lecce | Novembre 2021 - Maggio 2022

- Preparazione e somministrazione di prodotti di caffetteria e bevande al banco e al tavolo.
- Pulizia e riordino della sala alla chiusura del locale.
- Assistenza ai clienti riguardo a offerte, sconti e premi rispondendo con cortesia e professionalità alle richieste.
- Cura della divisa, dell'igiene personale e dello standing per rappresentare l'azienda al meglio.
- Preparazione veloce delle pietanze in base alle linee guida aziendali e nel rispetto delle norme di igiene e sicurezza.
- Gestione veloce ed efficiente dei pagamenti tramite contanti, POS o voucher.
- Mantenimento di una relazione aperta e comunicativa con i manager e il resto del team al fine di garantire elevati standard di servizio.
- Gestione in sicurezza delle operazioni di apertura e chiusura del ristorante.
- Risposta attenta e cordiale alle domande dei clienti relative agli ingredienti e alle modalità di preparazione delle pietanze.

Responsabile barista

For you | Copertino, Lecce | Gennaio 2019 - Novembre 2021

- Preparazione e somministrazione di prodotti di caffetteria e bevande al banco e al tavolo.
- Gestione dei pagamenti e delle operazioni di cassa.
- Collaborazione alla preparazione ed esposizione dei prodotti da tavola fredda, quali toast, panini e insalate.
- Pulizia e riordino dei tavoli e del bancone di servizio.
- Carico, scarico e rotazione delle merci in magazzino.
- Somministrazione di bevande alcoliche nel rispetto della normativa vigente.
- Supporto alla clientela nell'individuazione dei giusti abbinamenti fra drink e pietanze.
- Pulizia e riordino della sala alla chiusura del locale.
- Scelta dei prodotti, delle etichette e condivisione col personale di sala sugli articoli da proporre.
- Allestimento e rifornimento dell'area di preparazione e degli espositori di prodotti pronti.

Proprietaria negozio di giocattoli e balloon party

Fantamondo di Palma Alessia | Copertino, Lecce | Maggio 2018 - Marzo 2021

- Sviluppo e implementazione di strategie promozionali, pianificazione di sconti e offerte speciali.
- Apertura, chiusura e gestione della cassa e dei pagamenti.
- Rifinitura degli articoli realizzati con tecniche idonee e applicazione di decorazioni o accessori.
- Esecuzione autonoma delle attività assegnate.
- Controllo sui prodotti in entrata, segnalazione immediata delle merci danneggiate o difettate e organizzazione del reso.
- Sviluppo di nuove competenze e abilità attraverso la frequentazione di corsi di aggiornamento professionale.
- Analisi delle vendite e attuazione delle strategie per la massimizzazione dei ricavi.

Banconista pasticceria e gelateria

Gelateria imperiale | Copertino, Lecce | Gennaio 2018 - Dicembre 2018

- Preparazione e rivestimento di stecchi gelato e semifreddi.
- Preparazione di coni e coppette gelato semplici e di vaschette per l'asporto.
- Montaggio e smontaggio dei macchinari per le operazioni di pulizia, manutenzione e riordino del punto vendita.
- Guarnitura di coni e coppette con gelato, granelle, scaglie di cioccolato e simili.
- Inventario degli ingredienti e dei prodotti mancanti in laboratorio o nel banco frigo da esposizione.
- Monitoraggio costante e annotazione delle temperature dei frigoriferi.
- Preparazione di gelati, frullati, smoothies, yogurt e relative farciture.
- Realizzazione di coppe e presentazioni elaborate, affogati e frappè.
- Gestione delle chiamate e delle e-mail dei clienti, fornendo informazioni sui prodotti, sugli ordini e sui prossimi arrivi.
- Mantenimento dell'ordine all'interno dei locali del punto vendita e monitoraggio del flusso di clientela.
- Controllo della merce a scaffale e segnalazione di eventuali carenze o esigenze di rifornimento.
- Assistenza alla clientela consigliando i prodotti più in linea con le esigenze e i desideri espressi.
- Gestione di eventuali rimostranze della clientela con garbo e cortesia, garantendone la soddisfazione.
- Assistenza ai clienti illustrando le caratteristiche dei prodotti in vendita e le modalità di utilizzo.
- Applicazione delle procedure di vendita al fine aumentare il valore dello scontrino medio.
- Collaborazione con il reparto acquisti per assicurare la disponibilità dei prodotti più venduti e delle novità.
- Instaurazione di rapporti di fiducia con i clienti per favorirne il legame verso il punto vendita.
- Gestione dei resi e dei cambi prodotto in conformità con le politiche del punto vendita.
- Disimballaggio dei nuovi prodotti e rifornimento degli scaffali al fine di valorizzare gli articoli in vendita.
- Supervisione delle consegne, garantendo puntualità e la soddisfazione dei clienti.
- Risoluzione di controversie con clienti e fornitori e gestione dei reclami e delle richieste di rimborso.

Barista caffetteria

For you | Copertino, Lecce | Giugno 2016 - Novembre 2017

- Ricezione degli ordini al banco o al tavolo e servizio alla clientela.
- Preparazione di prodotti di caffetteria quali caffè, cappuccino, latte macchiato e tè caldo.
- Riordino e sbarazzo delle postazioni di consumo al bancone e dei tavoli in sala.
- Conduzione delle operazioni di apertura e chiusura della caffetteria e gestione dei pagamenti.
- Evasione delle ordinazioni mantenendo gli standard di velocità e qualità richiesti.
- Pulizia, sanificazione e manutenzione ordinaria di macchine da caffè e attrezzature per la caffetteria.

Bar/pizzeria/gelateria/braceria familiare


Bar fontana | Leverano, Lecce | Giugno 2005 - Ottobre 2015


- Preparazione della linea, cura, pulizia e sanificazione della postazione di lavoro.
- Preparazione delle materie prime, farciture e riempimento dei panificati e dei lievitati.
- Pulizia e sanificazione dei banchi e della strumentazione da lavoro al termine del servizio.

- Selezione degli ingredienti e porzionatura delle giuste quantità da servire al pizaiolo.
- Manutenzione ordinaria e igienizzazione di attrezzature, utensili e macchinari di lavoro.
- Assistenza ai clienti, compresa la risposta a eventuali domande e la gestione degli ordini.
- Gestione delle operazioni di cassa, accettando pagamenti in contanti e con carta, fornendo il resto e rilasciando scontrini o fatture.
- Supporto nella creazione di piatti e promozioni speciali per aumentare le vendite e attrarre nuova clientela.
- Porzionatura e impiattamento dei cibi richiesti dai clienti al bancone proponendo specialità o nuove pietanze da provare.
- Gestione dei reclami dei clienti, provvedendo alla loro risoluzione con velocità e professionalità.
- Controllo della quantità di bevande esposte nei banchi frigo e refill di dispenser di condimenti, tovaglioli e posate.
- Preparazione e rivestimento di stecchi gelato e semifreddi.
- Realizzazione di coppe e presentazioni elaborate, affogati e frappè.
- Preparazione di gelati, frullati, smoothies, yogurt e relative farciture.

COMPETENZE LINGUISTICHE

Italiano: : Lingua Madre

Inglese: : B2 Francese: : B1

Intermedio superiore Intermedio

Spagnolo: : A1

Principiante

CERTIFICAZIONI

- Attestato di somministrazione alimenti e bevande

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 196/2003 e dell'art. 13 GDPR (Regolamento UE 2016/679) ai fini della ricerca e selezione del personale.

Autorizzo il trattamento dei dati personali contenuti in questo CV ai fini della ricerca e selezione del personale.

Alessia Palma

03/05/2024 Copertino

Palma Alessia