

**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"> <li>- Predisposizione ai rapporti interpersonali, cordialità e gentilezza;</li> <li>- Abilità comunicative e sensibilità;</li> <li>- Forte spirito collaborativo e teamwork;</li> <li>- Flessibilità , capacità di adattamento e disponibilità ai trasferimenti;</li> <li>- Senso pratico.</li> <li>-Disponibilità ad andare oltre l'orario di lavoro per assistere il passeggero in strutture sanitarie</li> <li>-Onestà e lealtà nel proprio lavoro</li> <li>- Molte lettere di complimenti ricevute da passeggeri e da colleghi.</li> </ul>
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...', written in a cursive style.