

## INFORMAZIONI PERSONALI

OCCUPAZIONE ATTUALE  
ESPERIENZA  
PROFESSIONALE

Novembre 2015 - Oggi

## Manuel Plano

Via Guglielmo Marconi 26, 09040, Donori (SU), Italia

+393773705900

[manuelplano@outlook.com](mailto:manuelplano@outlook.com)

Sesso Maschio | Data di nascita 31/12/1991 | Nazionalità Italiana

## Shift Manager

## SHIFT MANAGER

Settore: Manageriale – Ristorazione

J. D. WETHERSPOON, United Kingdom, [www.jdwetherspoon.com](http://www.jdwetherspoon.com)

Presso la catena di pub *J. D. Wetherspoon*, dopo un periodo di insediamento durato due anni, ho ricoperto un ruolo manageriale presso vari locali della compagnia presenti nel West Midlands. Ultimo dei quali al *The Cross Inn* il quale conta una capienza totale di oltre mille persone.

Le mie mansioni includevano tra le altre cose: servizio al cliente; gestione del magazzino; gestione delle risorse umane; supervisione delle operazioni di cassa e dei flussi di denaro sia in entrata che in uscita.

Mi sono occupato inoltre di una serie di compiti gestionali relativi ai seguenti campi: cucina; pulizia e manutenzione di tutte le aree del locale; organizzazione di eventi ricorrenti all'interno del locale; rispetto dei principali standard richiesti dalla compagnia

Giugno 2015 – Ottobre 2015

## PUBLIC RELATIONS

Relazioni Pubbliche

MIAMA Beach Club, Playa de Muro, Maiorca, Spagna.

Sfruttando l'esperienza acquisita e l'abilità nel relazionarmi con le persone anche grazie alle lingue parlate (Italiano, Inglese, Spagnolo e un po' di Francese e Tedesco) decisi di intraprendere la strada delle relazioni pubbliche in quanto riuscivo a relazionarmi e promuovere il locale presso il gran numero di turisti che ogni anno l'isola attrae.

Marzo 2013 – Maggio 2015

## ANIMATORE POLIVALENTE

Settore: Turistico – Spettacolo

VITAL OCIO 7 ISLAS, Agenzia per lo Spettacolo, Spagna.

La mia prima esperienza lavorativa all'estero è stata quella di Animatore Fitness e Ballerino presso l'*Hotel Ivory Playa*\*\*\* (<https://www.hotelivory.com/en/home>) situato nella baia di Alcudia a Maiorca. L'anno dopo l'agenzia mi spostò in un altro Hotel, il *BQ Delfin Azul*\*\*\*\* (<https://www.bqhoteles.com/en/hotels-in-mallorca/bq-delfin-azul/>), poiché impressionati dalle mie capacità di relazione al cliente e organizzative, dal mio modo di lavorare nei Team e dalla mia positività e voglia di crescere.

Ottobre 2012 – Gennaio 2013

## AGENTE DI VENDITA

Settore: Commerciale

ENTU s. r. l, Cagliari/Olbia.

L'esperienza da agente intermediario per Eni Energia subito dopo il Diploma di Scuola Superiore è stata utile per avermi fatto conoscere per la prima volta il mondo del lavoro e per avermi aiutato a relazionarmi con le persone a livello lavorativo.

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

6 Luglio 2012

**RAGIONIERE PERITO TECNICO PER IL TURISMO**

74/100

Istituto Tecnico Commerciale "Fabio Besta", Cagliari.

- Italiano, Inglese, Francese, Tedesco, Storia dell'arte
- Elementi di Diritto, Economia aziendale e del turismo

COMPETENZE PERSONALI

Lingua madre

Italiana

Altre lingue

Inglese  
Spagnolo  
Francese  
Tedesco

	COMPRESIONE		PARLATO		PRODUZIONE SCRITTA
	Ascolto	Lettura	Interazione	Produzione orale	
Inglese	C2	C2	C2	C2	C1
Spagnolo	C2	C2	C2	C2	C1
Francese	A2	A2	A1	A1	A1
Tedesco	A1	A1	A1	A1	A1

Competenze comunicative

Essendo un lavoratore internazionale ho un'eccellente capacità di comunicazione e adattamento in contesti culturali diversi:

- Capacità di comunicare con empatia a tutti, indistintamente dai diversi background di ciascuno;
- Ascoltare e tener conto delle richieste e dei suggerimenti dai clienti e dai colleghi di lavoro;
- Delegare e incentivare il personale in modo chiaro, semplice e positivo per ottenere il massimo;
- *Positive Non-Verbal Communication*, con un linguaggio del corpo aperto e adatto alle diverse situazioni;
- Capacità di lavorare in Team, in quanto essendo stato *Shift Manager* la comunicazione e il lavoro di squadra sono fondamentali per il corretto funzionamento del locale.

Competenze organizzative e gestionali

Fin da quando iniziai a lavorare ho sempre organizzato il mio lavoro e/o quello del mio Team:

- Leadership, attualmente responsabile di 25+ persone a turno;
- Coaching and Training, in quanto come *Shift Manager* ero responsabile della formazione dello staff e del suo continuo aggiornamento in base alle nuove esigenze di mercato;
- Time management, organizzare la giornata e la settimana con i compiti diversi da svolgere;
- Time keeping, sfruttare il tempo a disposizione accuratamente e nel modo migliore;
- Analizzare e prendere decisioni in circostanze di stress.

Competenze professionali

Lavorando per *J.D. Wetherspoon* ho migliorato le mie capacità di:

- Motivare la squadra per raggiungere gli obiettivi prefissati nel Briefing pre-turmo;
- Gestione della cassa e di tutte le operazioni correlate al *Back Office*;
- Gestire la manutenzione in tutte le aree del pub;
- *Data Protection Policy*, corretta conservazione delle chiavi, password, registri, videosorveglianza e file personali;
- *Stock Control*, al fine di assicurare la corretta conservazione dei beni in modo efficiente e senza sprechi.

Competenza digitale

- E-Mail;
- Office;
- Zoom Meeting;
- E-Learning;
- Timetree;
- Social Media (Facebook, Instagram);
- Programmi Per La Gestione Del Back Office Del Locale Come Aztec, Acoura e Trialapp.

ULTERIORI INFORMAZIONI

## Referenze

## Corsi

## Certificazioni

Pub manager Jonny Miles: [jonnymiles@outlook.com](mailto:jonnymiles@outlook.com)

- Cellar Management and Maintenance, People Management, Front/Back of House Management.
- 2010-2011: Corso di Operatore dell'Accoglienza presso *Sipa Welcome Operator*.
- 2009: Stage formativo Alberghiero/Turistico con Grimaldi Lines presso la nave da crociera *RO-RO Pax Cruise Barcelona*: studio dei vari settori e funzioni della nave col personale.

## Dati personali

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali".