

MICHELA PETROZZI

📍 84014, Nocera Inferiore

☎ 3927829578

✉ michela-petrozzi@libero.it

👤 17/01/1995

🚗 B

CAPACITÀ E COMPETENZE

- Tecniche di latte art
- Attenzione al cliente, cortesia e professionalità
- Dimestichezza nell'uso delle macchine del caffè
- Attitudine al team working
- Ottimo standing professionale
- Conoscenza di vini, distillati e liquori
- Predisposizione ai rapporti con il pubblico
- Precisione e rapidità esecutiva
- Conoscenza delle norme HACCP
- Tecniche di somministrazione bevande
- Gestione dell'area bar
- Tecniche di spillatura
- Abilità nella preparazione di cocktail
- Esperienza nella gestione di inventario e magazzino
- Cocktail d'autore
- Uso di macchine da caffè professionali
- Controllo dell'inventario
- Distillati e cocktail di pregio
- Abilità di upselling delle bevande
- Conoscenza dei prodotti di caffetteria
- Conoscenza approfondita delle varietà di caffè e tè
- Servizio clienti
- Servizio bevande
- Abile nella gestione dei rapporti con i clienti al fine di favorirne la fidelizzazione
- Funzionamento del sistema POS

PROFILO PROFESSIONALE

Professionista con esperienza pluriennale nel settore della ristorazione. Si distingue per l'ampio ventaglio di competenze multidisciplinari, ottime doti di comunicazione interpersonale e abilità di mentoring del personale grazie alle quali sa instaurare relazioni significative e garantire un ambiente di lavoro dinamico e produttivo. Dimostra salda leadership, versatilità e capacità di ottimizzare costantemente i processi aziendali potenziando il workflow e l'efficienza organizzativa attraverso un atteggiamento propositivo e proattivo alla risoluzione di problematiche anche complesse.

ESPERIENZE LAVORATIVE E PROFESSIONALI

Luglio 2020 - Agosto 2022

**Barista bar e caffetteria S.A.S BLUES 96 DI COPPOLA
SALVATORE&C | CAVA DE TIRRENI**

- Allestimento curato e funzionale del bancone e dell'area bar.
- Accoglienza e servizio ai clienti con cordialità e professionalità.
- Gestione di caffetteria, prima colazione, servizio piatti freddi/caldi e aperitivi al banco e al tavolo.
- Allestimento e rifornimento delle vetrinette da banco con prodotti gastronomici e relativi cartellini.
- Ricezione della merce, assistenza allo scarico, gestione di posizionamento e rotazione delle scorte.
- Pulizia e piccola manutenzione di strumenti, attrezzature e macchine di lavoro.
- Controllo dei documenti identificativi per prevenire la somministrazione di alcolici ai minorenni.
- Verifica dell'inventario e gestione dei rapporti con i fornitori.
- Servizio al bancone e al tavolo.
- Gestione della cassa per l'elaborazione del conto e dei pagamenti.
- Sostituzione di fusti e bombole per la spina.
- Preparazione di circa [Numero] caffè per [Periodo], tenendo d'occhio i livelli di riempimento per evitare che le macchine si svuotino durante le ore di punta del negozio.
- Preparazione della frutta, perfettamente snocciolata e tagliata a fette, per la guarnizione dei drink.
- Monitoraggio dell'inventario del bar e rifornimento tempestivo degli articoli prima del loro esaurimento.
- Studio delle tendenze del settore al fine di orientare la pianificazione

- del menù del bar e sviluppare nuove ricette di drink.
- Gestione efficace di comportamenti problematici e mitigazione delle conseguenze derivanti dall'eccessivo consumo di alcol da parte dei clienti attraverso [Azione].
 - Creazione di bevande realizzate artigianalmente in base alle preferenze dei clienti, con conseguente aumento delle vendite del [Numero] %.
 - Presa in carico e risoluzione delle preoccupazioni dei clienti attraverso [Azione] e [Azione] al fine di garantire la fidelizzazione al brand.
 - Esecuzione di piccole manutenzioni e riparazioni su apparecchiature [Tipologia] e gestione di attività di controllo di possibili guasti per garantire il corretto funzionamento delle macchine da caffè.
 - Esposizione accurata ed esteticamente gradevole di merci e cibi pronti per incrementare i ricavi del negozio.
 - Misurazione e miscelazione di ingredienti per la preparazione di bevande personalizzate e à la carte.
 - Pulizia adeguata di tutte le apparecchiature, compresi [Tipologia] e [Tipologia] e igienizzazione dei banconi per prevenire eventuali contaminazioni.
 - Disposizione accurata di bottiglie e bicchieri dietro il bancone allo scopo di offrire ai clienti un'immagine più accattivante dell'area bar.
 - Coinvolgimento gioioso dei clienti anche durante i periodi di punta al fine di mantenere alto l'umore generale.
 - Identificazione accurata dei clienti al fine di verificarne il possesso dei requisiti di età per l'acquisto di alcolici.
 - Preparazione di più di [Numero] bevande per turno con alta precisione e con una soddisfazione del cliente forte e costante.
 - Rifornimento del bancone e delle aree clienti allo scopo di mantenere una disponibilità di articoli tale da coprire le esigenze previste.

Luglio 2021 - Agosto 2021

Barista cameriera LE SERRE DI MARE S.A.S DI VISONE PAOLA | ACCIAROLI,POLLICA

- Gestione dell'attività di cassa incluse le operazioni di apertura e chiusura.
- Allestimento e rifornimento di bancone, vetrine frigo, scaffali ed espositori.
- Servizio al tavolo e al bancone di bevande e snack.
- Pulizia e sanificazione degli ambienti di lavoro e riordino della sala a fine turno.
- Allestimento e riassetto della sala.
- Pulizia e manutenzione della macchina del caffè.
- Assortimento di portate dolci e salate incluso bevande pronte per l'asporto.
- Preparazione di cocktail e di miscelati.
- Responsabile dei controlli e del rispetto dei protocolli HACCP.
- Preparazione di snack dolci e salati per aperitivi.
- Preparazione rapida ed efficiente degli ordini e supporto in cucina al bisogno.
- Preparazione di circa 300 caffè al giorno, tenendo d'occhio i livelli di riempimento per evitare che le macchine si svuotino durante le ore di punta del negozio.
- Gestione degli ordini, del magazzino e degli inventari.
- Monitoraggio dell'inventario del bar e rifornimento tempestivo degli articoli prima del loro esaurimento.
- Rifornimento del bancone e delle aree clienti allo scopo di mantenere una disponibilità di articoli tale da coprire le esigenze

previste.

- Disposizione accurata di bottiglie e bicchieri dietro il bancone allo scopo di offrire ai clienti un'immagine più accattivante dell'area bar.
- Coinvolgimento gioioso dei clienti anche durante i periodi di punta al fine di mantenere alto l'umore generale.
- Esposizione accurata ed esteticamente gradevole di merci e cibi pronti per incrementare i ricavi del negozio.
- Identificazione accurata dei clienti al fine di verificarne il possesso dei requisiti di età per l'acquisto di alcolici.
- Misurazione e miscelazione di ingredienti per la preparazione di bevande personalizzate e à la carte.
- Spiegazione dettagliata ai clienti delle voci di menù relative alle bevande e offerta di assaggi delle miscele del giorno.
- Studio delle tendenze del settore al fine di orientare la pianificazione del menù del bar e sviluppare nuove ricette di drink.
- Preparazione della frutta, perfettamente snocciolata e tagliata a fette, per la guarnizione dei drink.
- Esecuzione di piccole manutenzioni e riparazioni su apparecchiature da banco e gestione di attività di controllo di possibili guasti per garantire il corretto funzionamento delle macchine da caffè.
- Gestione efficace di comportamenti problematici e mitigazione delle conseguenze derivanti dall'eccessivo consumo di alcol da parte dei clienti attraverso vigilanza

Dicembre 2017 - Febbraio 2021

Barista cameriera DITTA SIVIGLIA NICOLA | NOCERA INFERIORE

- Gestione dell'attività di cassa incluse le operazioni di apertura e chiusura.
- Allestimento e rifornimento di bancone, vetrine frigo, scaffali ed espositori.
- Servizio al tavolo e al bancone di bevande e snack.
- Pulizia e sanificazione degli ambienti di lavoro e riordino della sala a fine turno.
- Allestimento e riassetto della sala.
- Assortimento di portate dolci e salate incluso bevande pronte per l'asporto.
- Preparazione di cocktail e di miscelati.
- Pulizia e manutenzione della macchina del caffè.
- Responsabile dei controlli e del rispetto dei protocolli HACCP.
- Preparazione di snack dolci e salati per aperitivi.
- Preparazione rapida ed efficiente degli ordini e supporto in cucina al bisogno.
- Gestione degli ordini, del magazzino e degli inventari.
- Preparazione di circa [Numero] caffè per [Periodo], tenendo d'occhio i livelli di riempimento per evitare che le macchine si svuotino durante le ore di punta del negozio.
- Pulizia adeguata di tutte le apparecchiature, compresi [Tipologia] e [Tipologia] e igienizzazione dei banconi per prevenire eventuali contaminazioni.
- Misurazione e miscelazione di ingredienti per la preparazione di bevande personalizzate e à la carte.
- Spiegazione dettagliata ai clienti delle voci di menù relative alle bevande e offerta di assaggi delle miscele del giorno.
- Studio delle tendenze del settore al fine di orientare la pianificazione del menù del bar e sviluppare nuove ricette di drink.
- Preparazione di più di [Numero] bevande per turno con alta precisione e con una soddisfazione del cliente forte e costante.
- Preparazione della frutta, perfettamente snocciolata e tagliata a fette, per la guarnizione dei drink.

- Gestione efficace di comportamenti problematici e mitigazione delle conseguenze derivanti dall'eccessivo consumo di alcol da parte dei clienti attraverso [Azione].
- Identificazione accurata dei clienti al fine di verificarne il possesso dei requisiti di età per l'acquisto di alcolici.
- Esecuzione di piccole manutenzioni e riparazioni su apparecchiature [Tipologia] e gestione di attività di controllo di possibili guasti per garantire il corretto funzionamento delle macchine da caffè.
- Esposizione accurata ed esteticamente gradevole di merci e cibi pronti per incrementare i ricavi del negozio.
- Presa in carico e risoluzione delle preoccupazioni dei clienti attraverso [Azione] e [Azione] al fine di garantire la fidelizzazione al brand.
- Coinvolgimento gioioso dei clienti anche durante i periodi di punta al fine di mantenere alto l'umore generale.
- Disposizione accurata di bottiglie e bicchieri dietro il bancone allo scopo di offrire ai clienti un'immagine più accattivante dell'area bar.
- Creazione di bevande realizzate artigianalmente in base alle preferenze dei clienti, con conseguente aumento delle vendite del [Numero] %.
- Rifornimento del bancone e delle aree clienti allo scopo di mantenere una disponibilità di articoli tale da coprire le esigenze previste.
- Monitoraggio dell'inventario del bar e rifornimento tempestivo degli articoli prima del loro esaurimento.

Dicembre 2016 - Novembre 2017

Barista cameriera S.R.L. LA CAFFETTIERA BLUES | NOCERA INFERIORE

- Gestione dell'attività di cassa incluse le operazioni di apertura e chiusura.
- Allestimento e rifornimento di bancone, vetrine frigo, scaffali ed espositori.
- Servizio al tavolo e al bancone di bevande e snack.
- Pulizia e sanificazione degli ambienti di lavoro e riordino della sala a fine turno.
- Allestimento e riassetto della sala.
- Pulizia e manutenzione della macchina del caffè.
- Assortimento di portate dolci e salate incluso bevande pronte per l'asporto.
- Preparazione di cocktail e di miscelati.
- Responsabile dei controlli e del rispetto dei protocolli HACCP.
- Preparazione di snack dolci e salati per aperitivi.
- Preparazione rapida ed efficiente degli ordini e supporto in cucina al bisogno.
- Gestione degli ordini, del magazzino e degli inventari.
- Preparazione di circa [Numero] caffè per [Periodo], tenendo d'occhio i livelli di riempimento per evitare che le macchine si svuotino durante le ore di punta del negozio.
- Pulizia adeguata di tutte le apparecchiature, compresi [Tipologia] e [Tipologia] e igienizzazione dei banconi per prevenire eventuali contaminazioni.
- Misurazione e miscelazione di ingredienti per la preparazione di bevande personalizzate e à la carte.
- Spiegazione dettagliata ai clienti delle voci di menù relative alle bevande e offerta di assaggi delle miscele del giorno.
- Studio delle tendenze del settore al fine di orientare la pianificazione del menù del bar e sviluppare nuove ricette di drink.
- Preparazione di più di [Numero] bevande per turno con alta

- precisione e con una soddisfazione del cliente forte e costante.
- Esecuzione di piccole manutenzioni e riparazioni su apparecchiature [Tipologia] e gestione di attività di controllo di possibili guasti per garantire il corretto funzionamento delle macchine da caffè.
 - Identificazione accurata dei clienti al fine di verificarne il possesso dei requisiti di età per l'acquisto di alcolici.
 - Preparazione della frutta, perfettamente snocciolata e tagliata a fette, per la guarnizione dei drink.
 - Gestione efficace di comportamenti problematici e mitigazione delle conseguenze derivanti dall'eccessivo consumo di alcol da parte dei clienti attraverso [Azione].
 - Esposizione accurata ed esteticamente gradevole di merci e cibi pronti per incrementare i ricavi del negozio.
 - Presa in carico e risoluzione delle preoccupazioni dei clienti attraverso [Azione] e [Azione] al fine di garantire la fidelizzazione al brand.
 - Coinvolgimento gioioso dei clienti anche durante i periodi di punta al fine di mantenere alto l'umore generale.
 - Creazione di bevande realizzate artigianalmente in base alle preferenze dei clienti, con conseguente aumento delle vendite del [Numero] %.
 - Disposizione accurata di bottiglie e bicchieri dietro il bancone allo scopo di offrire ai clienti un'immagine più accattivante dell'area bar.
 - Rifornimento del bancone e delle aree clienti allo scopo di mantenere una disponibilità di articoli tale da coprire le esigenze previste.
 - Monitoraggio dell'inventario del bar e rifornimento tempestivo degli articoli prima del loro esaurimento.

Marzo 2015 - Dicembre 2016

**Barista cameriera S.A.S. BLUES96 DI COPPOLA SALVATORE&C. |
NOCERA INFERIORE**

- Gestione dell'attività di cassa incluse le operazioni di apertura e chiusura.
- Allestimento e rifornimento di bancone, vetrine frigo, scaffali ed espositori.
- Servizio al tavolo e al bancone di bevande e snack.
- Pulizia e sanificazione degli ambienti di lavoro e riordino della sala a fine turno.
- Allestimento e riassetto della sala.
- Pulizia e manutenzione della macchina del caffè.
- Assortimento di portate dolci e salate incluso bevande pronte per l'asporto.
- Preparazione di cocktail e di miscelati.
- Responsabile dei controlli e del rispetto dei protocolli HACCP.
- Preparazione di snack dolci e salati per aperitivi.
- Preparazione rapida ed efficiente degli ordini e supporto in cucina al bisogno.
- Gestione degli ordini, del magazzino e degli inventari.
- Preparazione di circa [Numero] caffè per [Periodo], tenendo d'occhio i livelli di riempimento per evitare che le macchine si svuotino durante le ore di punta del negozio.
- Pulizia adeguata di tutte le apparecchiature, compresi [Tipologia] e [Tipologia] e igienizzazione dei banconi per prevenire eventuali contaminazioni.
- Misurazione e miscelazione di ingredienti per la preparazione di bevande personalizzate e à la carte.
- Spiegazione dettagliata ai clienti delle voci di menù relative alle bevande e offerta di assaggi delle miscele del giorno.

- Studio delle tendenze del settore al fine di orientare la pianificazione del menù del bar e sviluppare nuove ricette di drink.
- Preparazione di più di [Numero] bevande per turno con alta precisione e con una soddisfazione del cliente forte e costante.
- Preparazione della frutta, perfettamente snocciolata e tagliata a fette, per la guarnizione dei drink.
- Esecuzione di piccole manutenzioni e riparazioni su apparecchiature [Tipologia] e gestione di attività di controllo di possibili guasti per garantire il corretto funzionamento delle macchine da caffè.
- Identificazione accurata dei clienti al fine di verificarne il possesso dei requisiti di età per l'acquisto di alcolici.
- Gestione efficace di comportamenti problematici e mitigazione delle conseguenze derivanti dall'eccessivo consumo di alcol da parte dei clienti attraverso [Azione].
- Esposizione accurata ed esteticamente gradevole di merci e cibi pronti per incrementare i ricavi del negozio.
- Presa in carico e risoluzione delle preoccupazioni dei clienti attraverso [Azione] e [Azione] al fine di garantire la fidelizzazione al brand.
- Coinvolgimento gioioso dei clienti anche durante i periodi di punta al fine di mantenere alto l'umore generale.
- Creazione di bevande realizzate artigianalmente in base alle preferenze dei clienti, con conseguente aumento delle vendite del [Numero] %.
- Disposizione accurata di bottiglie e bicchieri dietro il bancone allo scopo di offrire ai clienti un'immagine più accattivante dell'area bar.
- Rifornimento del bancone e delle aree clienti allo scopo di mantenere una disponibilità di articoli tale da coprire le esigenze previste.
- Monitoraggio dell'inventario del bar e rifornimento tempestivo degli articoli prima del loro esaurimento.

Giugno 2012 - Ottobre 2014

Cameriera di sala S.R.L.METYSKO | NOCERA INFERIORE

- Gestione delle prenotazioni e degli ordini.
- Consulenza al cliente nella scelta delle pietanze più adatte in base a gusti e specifiche esigenze alimentari.
- Sbarazzo dei tavoli e pulizia della sala.
- Illustrazione al cliente dell'offerta eno-gastronomica.
- Gestione dei fornitori e scelta dei vini da inserire nella carta.
- Pulizia, sfilettatura e porzionatura del pesce.
- Collaborazione con il personale di cucina e bar per la composizione del menù.
- Piccole preparazioni di aperitivi di benvenuto.
- Gestione del team di sala e bar.
- Supporto alla reception nell'accoglienza dei clienti.
- Coordinamento di più di [Numero] eventi con personale di allestimento, catering, organizzazioni e agenzie di noleggio delle attrezzature.
- Presentazione del menù e dei piatti del giorno ai clienti non appena questi hanno preso posto intorno al tavolo e risposta ad eventuali domande precedenti l'ordinazione.
- Allestimento della mise en place.
- Supporto alla direzione per la definizione del pricing.
- Spiegazione delle opzioni di menù ai clienti, disponibilità nell'offrire suggerimenti e prontezza nel prendere le ordinazioni di cibi e bevande.
- Gestione delle prenotazioni, informando in anticipo camerieri e gestori in caso di gruppi numerosi, e disposizione dei coperti prima

dell'arrivo degli ospiti.

- Preparazione di bevande alcoliche e non alcoliche in base a quanto specificato dal cliente e servizio al tavolo.
- Organizzazione della location prescelta in modo che risulti esteticamente accattivante, selezione del set di piatti, posate, bicchieri da vino e acqua più adeguato all'occasione e verifica dell'assenza di macchie di sporco, aloni e ammaccature.
- Elaborazione dei pagamenti e delle ricevute.
- Accompagnamento degli ospiti ai tavoli in base alle dimensioni dell'evento, fornendo menu e [Azione].
- Trasporto attento delle ordinazioni dalle aree cucina e bar ai tavoli e, una volta che i clienti hanno finito, togliere piatti e bicchieri vuoti.
- Disposizione di tavoli, sedie e posate e allestimento di tavolate destinate a gruppi numerosi.
- Collaborazione alla pianificazione e realizzazione di eventi con più di [Numero] ospiti e svolgimento di mansioni che includono il coordinamento dei menu e la preparazione dei tavoli.
- Realizzazione di planimetrie volte a semplificare il servizio ai tavoli, facilitando il passaggio dei camerieri e massimizzando l'utilizzo dello spazio.
- Sistemazione ottimale degli ospiti con esigenze speciali, compresi i seggiolini per bambini e le sedie a rotelle.
- Preparazione e servizio di bevande fredde, calde e [Tipo] ai clienti.
- Riordino dei vassoi e [Azione] per collocare il cibo in [Luogo].
- Comunicazione efficace alla clientela al fine di determinare eventuali preferenze e restrizioni alimentari e poter così consigliare adeguatamente cibi e bevande per il pasto.
- Gestione delle aspettative degli ospiti attraverso una comunicazione chiara e precisa riguardo il tempo di attesa, le politiche interne e le offerte speciali.
- Pulizia e disinfezione dei vassoi, di [Tipo] e [Tipo].
- Supervisione della disponibilità dei camerieri e del turnover dei tavoli allo scopo di prendere decisioni accurate riguardo la posizione dei posti a sedere.
- Verifica dei documenti di identità dei clienti prima di servire bevande alcoliche.
- Collaborazione con il personale di cucina per quanto concerne la gestione di ordini, l'impiattamento e il servizio di [Numero] pasti giornalieri.
- Inoltro degli ordini al personale di cucina attraverso [Azione].
- Monitoraggio delle aree assegnate al fine di valutare e soddisfare adeguatamente le esigenze dei clienti, dando la giusta priorità, durante le ore di punta, a ciascun compito.
- Verifica dei dati anagrafici dei clienti potenzialmente minorenni prima di servire alcolici.
- Riempimento dei vassoi con cibo, posate, tovaglioli e condimenti per fornire ai clienti assieme ai pasti anche gli articoli necessari alla loro consumazione.
- Ricarica dei contenitori di tovaglioli, cannucce e [Tipologia] di articoli da tenere costantemente riforniti.
- Verifica con gli ospiti al fine di ottenere un parere sul cibo servito, risolvere eventuali problematiche, portare ulteriori oggetti a tavola e controllare che le bevande non siano terminate.
- Preparazione dei vassoi con il cibo ordinato, condimenti, posate e gli articoli necessari al consumo del pasto.
- Dimostrazione di un comportamento educato e professionale nei confronti dei clienti al fine di incoraggiare le richieste di informazioni e gli ordini.
- Posizionamento di tovaglioli, [Tipo] e [Tipo] sui carrelli di servizio.
- Ideazione di pacchetti ??personalizzati per banchetti e funzioni

private e gruppi fino a [Numero] persone, incluse cene aziendali, presentazioni di vendita, riunioni di club, matrimoni ed eventi di beneficenza.

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

2014

DIPLOMA | RAGIONERIA

ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE STATALE RAFFAELEPUCCI,
NOCERA INFERIORE