

# Francesca La Polla

Senior Destination Manager Viator, parte del gruppo Tripadvisor

## DESCRIZIONE

Professionista esperta nel settore dei viaggi con oltre 20 anni di esperienza nella gestione dei clienti e delle destinazioni turistiche assegnate.

Abile nel sviluppare e implementare strategie di marketing per massimizzare l'attrattiva delle offerte turistiche, collaborando efficacemente con team interfunzionali e partner locali.

## ESPERIENZA

Feb 2019 - Attuale

### Senior Destination Manager

**Viator, parte del gruppo TripAdvisor** Italia

Gestire e sviluppare il portafoglio di esperienze turistiche nella destinazione assegnata, garantendo qualità, varietà e competitività dell'offerta proposta sulla piattaforma Viator.

Sviluppo dell'offerta turistica: scouting e acquisizione di nuovi fornitori di tour e attività locali.

Gestione delle relazioni con i partner per garantire qualità, crescita e soddisfazione del cliente.

Analisi delle performance tramite KPI, vendite e recensioni per ottimizzare l'offerta.

Supporto operativo su pricing, configurazione prodotti e gestione prenotazioni.

Collaborazione interfunzionale con i team interni (marketing, prodotto, contenuti, customer care) per migliorare visibilità e risultati delle esperienze pubblicate.

Gen 2019 - Attuale

### Relatore ospite per la facoltà di Economia del Turismo in ambito Online Travel

**Università di Bologna** Italia

- Professionista del settore viaggi online con oltre 15 anni di esperienza nel mercato del turismo digitalizzato.

Ago 2017 - Feb 2019

### Strategic Partnership Manager

**Wubook.net** Italia

Gestione e crescita del portafoglio clienti B2B in ambito internazionale.

Sviluppo partnership con OTA, enti turistici e associazioni di settore.

Promozione e consulenza su soluzioni WuBook (Booking Engine, PMS, Channel Manager, ecc.).

Supporto strategico ai clienti su pricing, promozioni e distribuzione online.

Coordinamento con team tecnici per miglioramenti di prodotto.

Partecipazione a fiere e conferenze di settore come rappresentante aziendale.

Giu 2015 - Giu 2017

### Account Manager

**Booking.com** Rimini, Italia

Gestione e supporto dei partner alberghieri per ottimizzare disponibilità, visibilità e performance.

Promozione del brand e consulenza su strategie di pricing, promozioni e trend di mercato.

Formazione sull'uso della extranet e organizzazione di fiere e workshop commerciali.

Lug 2011 - Nov 2014

Analisi dei dati per migliorare conversioni, occupazione e competitività tariffaria.

**Market Associate**

**Expedia.com** Roma, Italia

Responsabile dell'ottimizzazione dei ricavi per Expedia e hotel partner top nella regione Sud Italia.

Consulenza strategica ai partner per migliorare competitività, pricing e visibilità online.

Analisi di mercato e concorrenza per proporre azioni mirate e campagne promozionali.

Gestione delle relazioni con i partner, supporto in negoziazioni contrattuali e partecipazione a fiere di settore.

Collaborazione interfunzionale e gestione di progetti per migliorare processi, tecnologie e performance commerciali.

Ago 2009 - Lug 2011

**Senior Business Development Manager (Italy - Spain - Ireland & UK )**

**Hostelworld.com** Dublino, Irlanda

Acquisizione, attivazione e supporto di nuove strutture ricettive sui portali del gruppo.

Coordinamento di attività commerciali, formazione e marketing strategico con il team Property.

Identificazione di opportunità di affiliazione e partnership sul territorio.

Supporto operativo su disponibilità, tariffe e presenza online delle strutture partner.

Partecipazione a fiere di settore e viaggi commerciali.

Ott 2006 - Lug 2009

**Vice Capo Ricevimento**

**5\* Conrad Hotels International - part of Hilton Group** Dublino, Irlanda

Gestione operativa del Front Office nel rispetto degli standard Hilton 5.

Responsabile del centralino e delle prenotazioni, con focus su upselling e cross-selling (Camere, Eventi, F&B).

Assistenza clienti di alto livello e ottimizzazione delle vendite in struttura.

Mar 2004 - Feb 2006

**Hostess di terra - Aeroporto Internazionale di Dublino**

**Ryanair** Dublino, Irlanda

Gestione del Ryanair Courtesy Desk nell'area di imbarco, assistenza a passeggeri in arrivo e in partenza.

Riorganizzazione voli e offerta di alternative in caso di disagi.

Controllo procedure di check-in, verificando requisiti di visto e salute e sicurezza nell'area imbarco/check-in.

Gen 2003 - Ott 2003

**Addetto prenotazioni e vendite**

**Prince House Hotels** Roma, Italia

Gestione accurata delle prenotazioni individuali e di gruppo, con focus su fatturazione chiara e ottimizzazione delle vendite.

Implementazione delle operazioni di check-in e check-out per gli hotel della catena, assicurando la corretta fatturazione.

Giu 2001 - Set 2003

Vendita di servizi aggiuntivi (trasferimenti aeroportuali, tour guidati, biglietti per eventi, ecc.).

**Coordinatore Contatti Hotels**

**Carrani Tours** Roma, Italia

Gestione operazioni incoming e servizio di accoglienza clienti presso gli hotel partner di Roma.

Assegnazione dei clienti ai bus turistici, garantendo la corretta emissione dei biglietti e il rispetto degli orari.

#### ISTRUZIONE

Set 2010 - Giu 2011

**Master in Sales Management**

**Dublin Business School** Dublino, Irlanda

Con Lode (Distinction)

Set 2007 - Set 2009

**Higher Certificate Degree in Hospitality Services Management**

**University Dublin Institute of Technology** Dublino, Irlanda

Con Lode (Distinction)

Set 1998 - Lug 2003

**Diploma di Perito Turistico**

**Istituto Tecnico per il Turismo Marco Polo (ora Charles Darwin)** Roma, Italia

#### COMPETENZE

**Gestione | Pianificazione | Comunicazione | Negoziazione | Leadership | Analisi | Marketing**

#### LINGUE

**FRANCESE Livello avanzato** Diploma in francese avanzato

**INGLESE Livello avanzato**

**SPAGNOLO Livello intermedio**

**FRANCESE Livello base**