



📍 00058, Santa Marinella

☎ +39 335420051

✉ silvana.napolitano@hotmail.it

🎂 13/08/1967

🚗 Categoria B

RIEPILOGO

Professionista del settore aviazione con esperienza ventennale nel mercato italiano, maturata in ruoli di crescente responsabilità presso Vueling Airlines, fino alla posizione di Country Manager Italia dopo l'esperienza come Sales Manager Italia. Consolidata competenza nella gestione e nello sviluppo delle operazioni commerciali, nel coordinamento di team e key account, nel monitoraggio di KPI e budget e nell'allineamento delle attività agli obiettivi aziendali e di crescita del mercato. Sviluppare capacità di analisi dei trend di mercato, individuazione di opportunità di ricavo e supporto all'acquisizione clienti attraverso strategie commerciali e di marketing mirate per il contesto italiano. Maturata inoltre esperienza nella costruzione e gestione di relazioni istituzionali e partnership con stakeholder esterni e organizzazioni ufficiali, nonché nel presidio della conformità alle normative locali. Il percorso professionale evidenzia un profilo orientato ai risultati, con solide competenze in sales management, sviluppo business, analisi di mercato e coordinamento interfunzionale in ambito internazionale, completano il profilo una formazione linguistica di livello A Levels in Languages.

Ottima padronanza di italiano, inglese e

Silvana Napolitano

2025 - CONSULENTE DI COMPAGNIE AEREE- AUTONOMO

2020 - 2024

Country Manager Italia Vueling Airlines

- Ho diretto lo sviluppo e l'espansione delle attività nel mercato italiano, supervisionando le attività di vendita e marketing con un team di 4 persone.
- Ho monitorato e analizzato gli indicatori chiave di prestazione (KPI) per garantire l'allineamento con gli obiettivi di bilancio e gli obiettivi aziendali generali.
- Ho instaurato e promosso relazioni strategiche con organizzazioni ufficiali, tra cui AHK, Camere di Commercio, Enti del Turismo e Aeroporti a supporto delle iniziative commerciali.
- Ho contribuito all'attuazione di strategie volte a promuovere la crescita del mercato e a incrementare l'acquisizione di clienti in Italia.
- Ho garantito la conformità alle normative locali coordinando le attività con le parti interessate esterne e rafforzando la presenza dell'organizzazione.
- Ho condotto analisi approfondite delle tendenze di mercato per fornire spunti concreti che hanno ottimizzato le prestazioni aziendali nella regione.

2018 - 2019

Responsabile Vendite Italia Vueling Airlines

- Supervisione e coordinamento (2 persone di team commerciale) per garantire l'allineamento con gli obiettivi aziendali e le strategie di mercato.
- Supervisione dei KPI e dei processi di monitoraggio del budget per valutare i parametri di performance e raggiungere gli obiettivi finanziari.
- Sviluppo e gestione delle relazioni commerciali all'interno del mercato italiano, al fine di promuovere opportunità di crescita aziendale.
- Implementazione di strategie mirate per potenziare le attività di vendita in tutta la regione italiana.
- Monitoraggio delle tendenze di mercato e delle esigenze dei clienti per individuare opportunità di incremento del fatturato.
- Collaborazione con i team interni per garantire l'efficace esecuzione delle iniziative di vendita in Italia.

2015 - 2017

Country Manager Italia Airberlin

- Ho supervisionato lo sviluppo del mercato italiano, coordinando un team di 5 addetti alle vendite per promuovere la crescita e raggiungere gli obiettivi aziendali.
- Budget di vendita definiti e focalizzati sui clienti principali e sulle agenzie di viaggi (settori Business travel- Tour operator),

tedesco, utile in contesti commerciali e relazionali multiculturali.

COMPETENZE

- Gestione Vendite Internazionali
- Sviluppo del Mercato
- Sviluppo e lancio di Prodotto

allineando le strategie agli obiettivi aziendali.

- Ho definito gli obiettivi aziendali e supervisionato le attività di vendita per le agenzie di viaggi (TMC) al fine di garantire il raggiungimento delle aspettative di performance.
- Monitoraggio degli indicatori chiave di prestazione (KPI) rispetto al budget stabilito per valutare i progressi e identificare le aree di ottimizzazione.
- Ho mantenuto solide relazioni con organizzazioni ufficiali, tra cui le camere di commercio (AHK), gli enti del turismo e le autorità aeroportuali (Apt's).
- Ho facilitato la collaborazione tra team interni e stakeholder esterni per promuovere iniziative di sviluppo del mercato in tutta Italia.

2011 - 2015

Direttore Commerciale Centro -Sud Italia Airberlin

- Sviluppare e implementare le strategie di vendita e di marketing.
- Monitorare il budget degli indicatori chiave di prestazione (KPI).
- Identificare, monitorare e applicare azioni correttive.
- Coordinamento team di Vendita e Pricing.

2007 - 2010

Responsabile Commerciale Centro -Sud Italia Meridiana Fly

- Ho supervisionato e gestito le attività commerciali in Italia per il mercato Centro -Sud per garantire l'allineamento con i budget di vendita e il raggiungimento degli obiettivi di fatturato.
- Ho condotto analisi dettagliate e redatto report per monitorare le tendenze di mercato, individuare opportunità e supportare un processo decisionale basato sui dati.
- Ho instaurato e mantenuto solide relazioni commerciali nelle regioni Lazio, Campania, Puglia, Abruzzo e Molise per favorire il coinvolgimento dei clienti e la crescita delle vendite.
- Ho sviluppato iniziative strategiche per lo sviluppo del business in aree chiave al fine di espandere la quota di mercato.
- Ho garantito un monitoraggio costante delle prestazioni per allineare le attività in corso agli obiettivi organizzativi.
- Ha facilitato la collaborazione tra i team per rafforzare le operazioni commerciali nei territori assegnati.

2000 - 2007

Responsabile Vendite Sud Italia Meridiana Fly

- Ho supervisionato e gestito le attività commerciali per raggiungere gli obiettivi di vendita e garantire il rispetto del budget.
- Ho supervisionato le operazioni di assistenza clienti per mantenere elevati standard di servizio e soddisfare efficacemente le esigenze dei clienti.
- Ho effettuato visite ad agenzie di viaggio in tutto il Sud Italia per instaurare e consolidare rapporti professionali.
- Ha favorito lo sviluppo di opportunità commerciali attraverso un impegno costante con i principali stakeholder del settore turistico.
- Ho monitorato le tendenze di mercato e fornito spunti per favorire il successo commerciale nella regione assegnata.

- Ho garantito una crescita costante implementando strategie volte a promuovere la soddisfazione e la fidelizzazione dei clienti.

1997 - 2000

Ufficio Prenotazioni -Agenzia Passeggeri Roma Meridiana Fly

- Ho supervisionato le operazioni e il personale dell'ufficio prenotazioni e biglietteria di Roma, garantendo una gestione efficiente delle attività quotidiane.
- Gestione coordinata delle prenotazioni e dell'emissione dei biglietti per i passeggeri, al fine di offrire un'esperienza di servizio clienti impeccabile.
- Ho supervisionato l'emissione e la convalida accurate dei biglietti, nel rispetto degli standard aziendali e dei protocolli operativi.
- Gestivo le richieste dei passeggeri, rispondevo alle loro domande e trovavo soluzioni per mantenere elevati livelli di soddisfazione.
- Ho implementato procedure organizzative per snellire il flusso di lavoro e migliorare l'efficienza delle operazioni di biglietteria.
- Ho garantito la conformità a tutti i requisiti normativi relativi alle prenotazioni di viaggio e all'emissione dei biglietti.

1991 - 1997

Responsabile Agenzia Passeggeri Napoli Meridiana Fly

- Gestione Passeggeri e contatti con le agenzie di viaggio e i tour operator delle seguenti regioni: Campania, Puglia, Basilicata e Molise.

1990 - 1991

Ufficio di Rappresentanza Estera Francoforte ALISARDA S.p.A. | Frankfurt

- Ho supervisionato le prenotazioni dei passeggeri e i relativi processi per Alisarda SpA, garantendone l'accuratezza e l'efficienza.
- Ho fornito supporto e assistenza dedicati alle agenzie di viaggio locali, rispondendo alle richieste e agevolando il regolare svolgimento delle attività.
- Ho gestito le funzioni di assistenza clienti al fine di migliorare l'esperienza dei passeggeri e la loro soddisfazione nei confronti dei servizi della compagnia aerea.
- Comunicazione coordinata tra la sede di Olbia con la rappresentanza di Francoforte.

1989 - 1990

Macro 4 S.r.l. Società di Software MACRO 4 S.r.l. | Rome

- Supervisione delle operazioni amministrative e commerciali per garantire la conformità alle politiche e ai regolamenti aziendali.
- Coordinamento delle attività relative alle soluzioni di elaborazione dati per i centri dati elettronici, a supporto delle esigenze dei clienti.
- Gestione dei contratti e degli accordi con i clienti, mantenendo una comunicazione efficace per soddisfare le esigenze commerciali.

- Supervisione delle procedure finanziarie, tra cui fatturazione, budget e rendicontazione per la sede di Roma.
- Sviluppo e implementazione di strategie per migliorare l'efficienza all'interno del dipartimento amministrativo.
- Collaborazione con team interfunzionali per migliorare i processi aziendali e ottimizzare le prestazioni operative.

1987 - 1988

Addetta alla biglietteria Rad Viaggi Travel Agency | Ostia Lido

- Addetta biglietteria e vendita tour organizzati.

PREPARAZIONE

'A' Levels | Languages
Liceo Linguistico Camilli

LANGUAGE SKILLS

Italiano: Native language

English:

C1

German:

C2

Advanced

Upper advanced

REFERENZE

Su richiesta

Autonizza il bollante di st
DLGS 136/30 luglio 2003
