



# L'intervista IHMA

Carriere prestigiose  
nell'Hotellerie Internazionale



La parola a...

**ELENA MARSIGLIA**

*Best Performer IHMA*

Group Conference & Events Sales Executive  
ROME CAVALIERI A WALDORF ASTORIA  
HOTELS & RESORTS



## Perche' il Master IHMA?

Sono laureata in lingue orientali e volevo sfruttare le mie competenze linguistiche nel settore del Turismo, così è iniziata la mia ricerca del miglior **MASTER** da poter frequentare per un inserimento professionale. Fra le varie offerte didattiche ho scelto **IHMA** perché il primo approccio è stato estremamente positivo: sito

“ Ho scelto **IHMA**  
per l'operatività del  
master in linea con gli  
standard richiesti dal  
settore alberghiero ”



web chiaro con tutte le informazioni necessarie per una scelta e un investimento importante. Inoltre il **Master IHMA** era orientato alla parte operativa del lavoro ed era proprio quello che stavo cercando, un altro aspetto importante era la presenza di docenti professionisti dell'**HOTELLERIE INTERNAZIONALE**. Subito dopo, durante la Sessione di Selezione devo dire che la mia prima impressione positiva è stata assolutamente confermata. Per

quanto riguarda, invece, la fase d'aula posso confermare la trasparenza delle informazioni che la **DIREZIONE IHMA** mi aveva fornito durante il nostro primo incontro: il percorso formativo, infatti, caratterizzato dal pragmatismo, rafforzato dall'erogazione di nozioni e competenze specifiche da utilizzare concretamente già nei primi giorni di Stage.

## L'aula IHMA

Ho un ricordo molto positivo dell'intenso periodo trascorso in aula, grazie ai miei colleghi e soprattutto anche grazie ai **DOCENTI - PROFESSIONISTI** sempre disponibili ed anche molto attenti ad individuare fra noi le migliori risorse per un rapido inserimento professionale: ricordo lezioni molto intense e piacevoli. A distanza di anni, fra l'altro, ho mantenuto rapporti con alcuni dei candidati. Tutti i moduli erano molto interessanti, ma devo dire che la mia preferenza era già per il settore **EVENTI**.

## L'esperienza di Stage

Proprio il reparto Eventi in realtà è diventato il mio settore professionale: appena terminato il Master, infatti, anche grazie al lavoro svolto dalla **DIREZIONE DEGLI STAGE IHMA**, sono riuscita ad ottenere uno Stage di 6 mesi nel lussuoso **ROME CAVALIERI A WALDORF ASTORIA**, struttura 5 stelle appartenente alla catena internazionale **HILTON WORLDWIDE**.

Il primo periodo di Training è stato molto intenso e i miei responsabili hanno iniziato a coinvolgermi gradualmente nell'operatività del reparto. Nel primo periodo ho lavorato nella Segreteria del Centro Congressi: gestione delle richieste dei clienti, ordini di servizio e anche richieste dei colleghi visto che la Segreteria è il punto di contatto fra il reparto Eventi e i reparti collegati.

Lo **STAGE**, nella fase iniziale, non è stato sempre

a ritmi altissimi e così ho avuto modo di osservare attentamente tutte le dinamiche aziendali. In quel periodo sono stata sempre determinata nel voler imparare e soprattutto ero disponibile a fare tutto... proprio questa mia caratteristica è stata apprezzata dai miei responsabili. Già prima della fine del periodo di tirocinio, infatti, sono entrata gradualmente nell'operatività del reparto: ho iniziato dando un supporto ai coordinatori per i grandi eventi. Concretamente, a 2 mesi dalla fine dello stage, sono passata all'Ufficio Eventi, così con le prime responsabilità ho iniziato a gestire gli eventi più piccoli con il supporto del Manager. Sono partita dal basso, ma sempre con l'obiettivo di fare e dare di più.

# Il primo contratto al ROME CAVALIERI A WALDORF ASTORIA

Concluso il periodo di Stage ho ricevuto la proposta contrattuale a tempo determinato con il ruolo di **COORDINATRICE EVENTI**, precisamente nel reparto Conference & Events Operations.

Il reparto Eventi nella nostra struttura è diviso fra **C&E Sales** e **C&E Operations**. Il nuovo ruolo ovviamente prevedeva maggiori responsabilità e mansioni: il reparto specifico, in particolare, prende in carico l'evento dal momento successivo alla firma del contratto; diciamo che il primo contratto con il clienti è con Sales, a seguire la pratica passa al reparto Operativo.

Si parte da alcune linee guida (per esempio il numero delle sale prenotate per il reparto **F&B**) che poi sono gestite nel dettaglio, proprio a ridosso dell'evento.

## La svolta professionale: dal C&E OPERATIONS al C&E SALES

Dopo 2 anni di lavoro quotidiano nell'operativo sono passata al Sales Reactive con il ruolo di **CONFERENCE & EVENTS SALES EXECUTIVE**: in particolare il mio ufficio riceve le richieste dei clienti, quindi si inviano i primi preventivi fino alla contrattazione dei termini contrattuali.

Analizzando le tipologie della clientela posso dire che molti dei clienti sono nuovi, ma una buona quota di mercato è legata ai clienti che ritornano e vogliono programmare di anno in anno un evento in particolare, che sia privato o aziendale con

La giornata lavorativa è molto intensa, lavoriamo su molte offerte, io in particolare gestisco personalmente dalle 5 alle 10 richieste giornaliere alle quali, secondo la nostra policy, devo rispondere nelle 24 ore successive dalla ricezione. Ogni giorno abbiamo un contatto diretto con i clienti, fra mail e call organizzative.

Siamo poi disponibili anche nel corso dell'evento, lasciando la gestione operativa ai colleghi del **C&E**.

congressi che possono coinvolgere anche 2000 o 3000 persone.

Devo dire che il lavoro è molto dinamico proprio perché riusciamo a dialogare con diverse tipologie di persone, cercando sempre di offrire un servizio efficiente e aggiornato. In particolare nell'ufficio suddividiamo il mercato che è orientato sul target **AMERICANO - EUROPEO** ed io mi occupo della quota americana con molti eventi aziendali, per esempio incentive o conferenze.

# Lavorare in HILTON

Lavorare in **Hilton** è un'ottima opportunità in un ambiente stimolante e dinamico... **Hilton** è una garanzia! In particolare vivere quotidianamente il **ROME CAVALIERI A WALDORF ASTORIA** rappresenta un'esperienza professionale unica nel settore alberghiero.

Credo molto nel prodotto e nei servizi offerti alla nostra clientela. Sono pronta a cogliere tutte le nuove sfide che arriveranno, sempre per continuare a garantire il massimo della performance all'azienda che ha creduto in me fin dal primissimo giorno di Stage.



Inoltre credo molto nel progetto e soprattutto posso affermare che molte delle mie colleghe (fra le altre anche molte mamme con famiglia) hanno avuto successo, quindi una carriera brillante e in ascesa fino alle posizioni manageriali.

## Il futuro del reparto **EVENTI**

Il futuro del reparto sarà in continuo sviluppo, soprattutto perché le risorse dell'**HOTELLERIE INTERNAZIONALE** continuano ad aggiornarsi per offrire un servizio e un'accoglienza sempre più innovativi secondo standard di lavoro internazionali, offrendo diverse soluzioni al cliente. Ritengo poi sempre più concreta l'apertura di **NUOVI MERCATI ESTERI**, in particolare quello della clientela cinese.

**IHMA è?**

“Alta Formazione... professionale e organizzata!!”