

# CURRICULUM VITAE



## INFORMAZIONI PERSONALI

Nome  
Indirizzo  
Telefono  
E-mail  
PEC  
Nazionalità  
Data di nascita

**RICCARDO CAPONE**



12 / 02 / 1969

## ESPERIENZA LAVORATIVA

- Date
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
- Tipo di azienda o settore
- Tipo di impiego
- Attuale inquadramento
- Principali mansioni e responsabilità

Da luglio 2002

Zètema Progetto Cultura Srl - Via Attilio Benigni, 59 - 00156 Roma

Società strumentale di Roma Capitale attiva nella gestione di beni e servizi culturali e turistici

Responsabile Area Turismo

Dirigente

Coordinamento e gestione del servizio di Informazione Turistica del Comune di Roma e delle sue componenti:

- rete dei 10 Punti Informativi Turistici (PIT) presenti nel centro città e presso i principali hub di transito del traffico turistico; supervisione di tutti i servizi erogati: accoglienza, assistenza e informazione turistica in 5 lingue, distribuzione di materiale informativo, vendita di servizi di natura turistica, vendita di biglietti per eventi culturali cittadini di grande rilevanza;
- Call Center Turismo-Cultura-Spettacolo della città di Roma 060608; supervisione di tutti i servizi erogati: assistenza e informazione turistica telefonica in 6 lingue, vendita di servizi di natura turistica, vendita di biglietti per i principali eventi culturali e di spettacolo a Roma;
- redazione della Banca Dati turistico-culturale di Roma Capitale [www.060608.it](http://www.060608.it), del sito web turistico ufficiale [www.turismoroma.it](http://www.turismoroma.it) e dei relativi account/pagine sui social media (facebook, twitter, instagram)

Gestione del personale addetto al servizio: staff di coordinamento (8 persone) e operatori turistici di front office (circa 80 persone).

Elaborazione dei progetti di evoluzione del servizio di Informazione Turistica di Roma Capitale, in particolare: nuovo Contact Center Integrato Turismo-Cultura-Spettacolo 060608; rinnovo delle infrastrutture e dei chioschi che ospitano i PIT.

Coordinamento e gestione del servizio di card turistica cittadina Roma Pass:

- partecipazione al processo ideativo e realizzativo della card e delle sue versioni già realizzate (2 giorni, 3 giorni) e in fase di realizzazione (card flessibile, card integrata regionale);
- attività di marketing e promozione della Roma Pass sul mercato degli operatori turistici attraverso la presenza alle principali fiere di settore italiane e internazionali;
- promozione e commercializzazione delle card per la distribuzione sul territorio cittadino attraverso alberghi, tabaccai, edicole, agenzie di viaggi, incoming tour operator.

Pianificazione e realizzazione delle attività di marketing e promozione della destinazione Roma e dei servizi turistici offerti, in collaborazione con l'ufficio comunicazione e marketing di Zètema Progetto Cultura e l'ufficio promozione turistica di Roma Capitale.

In particolare: partecipazione al processo creativo e realizzativo di tutto il materiale promozionale relativo alla Roma Pass; elaborazione dei piani mezzi e del marketing mix da realizzarsi per ogni singolo evento o servizio da promuovere; pianificazione e realizzazione di campagne informative e pubblicitarie sui principali media a livello cittadino, nazionale e internazionale.

Elaborazione dei budget relativi ad ogni commessa attribuita dalla Direzione aziendale: trasmissione dei budget approvati all'Amministrazione Centrale, cura dei tempi e della qualità di esecuzione; coordinamento delle risorse e monitoraggio del consuntivo economico.

Cura dei rapporti con l'Amministrazione Capitolina (Gabinetto del Sindaco, Assessorato al Turismo, Assessorato alla Cultura, Dipartimento Promozione del Turismo e della Moda, Dipartimento Cultura) nella gestione dei procedimenti e dei progetti affidati.

- Date
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
  - Tipo di azienda o settore
  - Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità

luglio 2000 – giugno 2002

Via Travel Amsterdam b.v. – Tweede Boerhaavestraat, 78 – 1091 AR – Amsterdam

Incoming Tour Operator

Office Manager e Direttore Operativo

Responsabile per tutte le attività operative dell'azienda:

- Contrattazione con strutture alberghiere e altri fornitori di servizi turistici;
- Attività promozionali e relazioni con la clientela;
- Gestione delle risorse umane e gestione delle attività di ufficio.

- Date
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
  - Tipo di azienda o settore
  - Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità

luglio 1994 – giugno 2000

Ciao Holland Travel b.v. – Stromarkt 11 – 1012 SW – Amsterdam

Incoming Tour Operator

Direttore Esecutivo

Responsabile per tutte le attività operative dell'azienda, tra cui:

- Gestione del servizio di assistenza alla clientela italiana dell'azienda consociata Crismatours Srl di Roma presso la sede e presso i principali alberghi di Amsterdam;
- Contrattazione con strutture alberghiere e altri fornitori di servizi turistici;
- Creazione di nuovi prodotti turistici, tra cui: AUDIOMATE / MY GUIDE, audioguida per la visita della città di Amsterdam (1995-1999); Tours Olanda / Benelux / Germania, commercializzati in Italia da numerosi tour operators.
- Gestione delle risorse umane e amministrazione dell'azienda.

- Date
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
  - Tipo di azienda o settore
  - Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità

maggio 1989 – giugno 1994

Crismatours Srl – Via Alessandro Poerio, 94 – 00152 Roma

Tour Operator

Impiegato

Diverse posizioni, tra le quali:

- Impiegato addetto alle prenotazioni alberghiere ed aeree (1989-1990);
- Rappresentante, quindi responsabile del settore promozione vendite (1990-1993);
- Programmazione e realizzazione di cataloghi di viaggi (1993-1994);
- Tour leader e assistente alla clientela individuale e di gruppo (1990-1994).

## ISTRUZIONE E FORMAZIONE

- Date
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione

2006 – 2013

Zètema Progetto Cultura Srl attraverso

- MIDA Centro di Formazione – Roma

- MacKian Business English Training – Roma

- Aperia – Roma

• Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio	Corso di formazione "Lo sviluppo delle Competenze Manageriali" (2006-2007) Corso di formazione "Scrivere in modo efficace" (2007) Corso di formazione "Come avere successo nel DPO" (2008) Corso di formazione "Self efficacy" (2010) Corso di formazione "Tecniche di negoziazione" (2010) Corso di formazione "Business writing skills" (2010) Corso di formazione "Public speaking in english" (2011) Progetto di formazione LEA - Leadership Effectiveness Analysis (2012-2013) Corso di formazione "Comprendere ed utilizzare le mappe mentali" (2015)
• Date	1983 – 1988
• Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione	Istituto Tecnico per il Turismo "Cristoforo Colombo"
• Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio	Via delle Terme di Diocleziano, 33 – Roma Diploma di maturità tecnica turistica, voto: 57 / 60

## CONOSCENZE LINGUISTICHE

MADRELINGUA	ITALIANO
ALTRE LINGUE	INGLESE: ottima capacità di comprensione; ottima conoscenza della lingua parlata e scritta NEERLANDESE: buona capacità di comprensione; buona conoscenza della lingua parlata e scritta FRANCESE: buona capacità di comprensione; buona conoscenza della lingua parlata e scritta TEDESCO: discreta capacità di comprensione; conoscenza scolastica della lingua parlata e scritta

## INFORMAZIONI PERSONALI

Sono un costruttore di squadre, un team leader e a mia volta un uomo di squadra. Credo nello scambio professionale tra dirigenti e collaboratori e nella valorizzazione delle risorse del mio team per il raggiungimento degli obiettivi che ci si è preposti: analisi, elaborazione, delega e feedback sono la base del mio percorso professionale.

Conosco da oltre 25 anni il settore del turismo, nel quale ho lavorato in differenti contesti, scenari e luoghi. Ho sviluppato uno sguardo multilaterale sul settore, sui suoi molteplici, complessi aspetti e sulle sue potenzialità: spesso le opportunità per una crescita sostenibile del settore attendono solamente di essere colte.

Da oltre 13 anni svolgo la mia attività professionale presso Zètema Progetto Cultura a Roma, azienda che ha fatto della stretta interconnessione tra cultura e turismo la propria ragione d'essere e il proprio strumento di espansione, garantendo all'Amministrazione Capitolina, di cui è società strumentale, un crescente riconoscimento della qualità dei servizi erogati, sia da parte dei cittadini romani che da parte dei turisti di tutto il mondo che ogni anno la visitano.

Credo che la nuova realtà della connessione digitale tra persone di tutto il mondo rappresenti una fonte di infinite potenzialità per lo sviluppo turistico e culturale di un territorio. Il processo di creazione e condivisione dei contenuti da parte dei turisti pone tuttavia gli operatori del settore di fronte a una enorme responsabilità: la qualità dei servizi offerti, che devono essere pensati, sviluppati e realizzati su misura di chi fruisce del patrimonio artistico di un territorio, deve diventare la dolce ossessione quotidiana di chiunque giochi un ruolo nel mondo del turismo e della cultura.

Ai sensi e per gli effetti delle disposizioni contenute negli articoli 46 e 47 del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n.445 e consapevole delle conseguenze derivanti da dichiarazioni mendaci ai sensi dell'articolo 76 del predetto D.P.R. n° 445/200, sotto la propria responsabilità dichiara che quanto riportato corrisponde a verità.

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi del D.Lgs. 196/2003.

Data: 3 / 2 / 2016

Firma:

