



# MERCEDES BASUTTO

CONSULENTE DI VIAGGIO  
SENIOR

## CONTATTI

Dubai, UAE  
+39 392 445 6353  
mecha.1708@gmail.com  
linkedin.com/in/mercedesbasutto

## COMPETENZE CHIAVE

Esperienza Cliente

Pianificazione Viaggi

Leadership di Team

Audit Hospitality

Problem Solving

Strumenti Digitali

## LINGUE

Spagnolo MADRELINGUA

Inglese AVANZATO

Portoghese AVANZATO

Italiano INTERMEDIO

Arabo ELEMENTARE

## FORMAZIONE

- UTN FRBA — Esperta in Relazioni Internazionali (2019-2020)
- University of Pennsylvania — Team Culture (2019)
- The Wharton School — Certificato Marketing (2018)
- E.E.T. N°455 — Diploma Tecnico, Elettromeccanica (1998-2003)

## CERTIFICAZIONI

- Transizione al Product Management
- Fondamenti di Management
- Il Futuro della Gestione delle Performance
- Trasformazione Digitale
- Fondamenti di Leadership: Stili e Modelli

## ESPERIENZA PROFESSIONALE

### Travel Counsellors LLC · Dubai, UAE

TITOLARE | CONSULENTE DI VIAGGIO SENIOR

Ottobre 2020 — Presente

Parte di un team globale che offre consulenza di viaggio su misura e soluzioni per viaggi d'affari. Creazione di itinerari personalizzati integrando voli, hotel, esperienze, trasferimenti ed eventi locali.

- Consulenza per viaggi d'affari, vacanze, eventi sportivi e musicali
- Pianificazione strategica di itinerari e destinazioni
- Coordinamento con fornitori internazionali e partner locali
- Gestione di prenotazioni complesse e viaggi su misura
- Assistenza clienti 24/7
- Riconosciuta per la rapida risoluzione di problemi logistici e operativi

### Emirates Airlines · Dubai, UAE

FLIGHT ATTENDANT | CABIN CREW CAREER & LEADERSHIP

2009 — 2020 · 11 Anni

Ruolo operativo e di supervisione a bordo con forte focus su customer service e gestione del team. Progressione da Economy attraverso Business e First Class fino a Supervisore Cabin Crew.

- Gestione del servizio passeggeri in tutte le classi di cabina
- Risoluzione di richieste, reclami e situazioni complesse
- Coordinamento di equipaggi multiculturali (145+ nazionalità)
- Formazione e coaching di nuovi membri del team
- Gestione della sicurezza e procedure di emergenza
- 2x MVP — Torneo di Pallavolo Inter-Airline

### Magnify · Dubai, UAE

MYSTERY SHOPPER — AUDIT HOSPITALITY

2020 — 2023

Supporto ai clienti nella valutazione dell'esperienza ospite attraverso audit completi di servizio e customer experience. Applicazione precisa di tutti i parametri e linee guida Magnify.

- Checklist di valutazione con metodologia time-stamp
- Analisi dell'esperienza cliente e reportistica
- Valutazione gastronomica: presentazione dei piatti e standard di servizio
- Valutazione delle competenze del personale di sala
- Audit di atmosfera e ambiente generale
- Misurazione: Autenticità · Coerenza · Coinvolgimento · Eccellenza

### Studio Privato · Dubai, UAE

INSEGNANTE DI PIANOFORTE E PIANISTA CLASSICA

2020 — Presente

Formazione musicale dall'età di 6 anni. Docente al Conservatorio Amalia Pérez, Santa Fe, Argentina. Lezioni individuali per tutti i livelli. Preparazione agli esami Trinity College London e ABRSM.

### Decolar.com (Vendita Viaggi Online) · São Paulo, Brasil

GUEST RELATIONS

Giugno 2010 — Gennaio 2011

Gestione delle relazioni con i clienti e supporto post-vendita per prenotazioni di viaggio e servizi turistici.

### Teleperformance · Buenos Aires, Argentina

SPECIALISTA RELAZIONI CLIENTI — REMOTO

Aprile 2007 — Giugno 2008

Servizio clienti, fidelizzazione e upselling di prodotti. Comunicazione telefonica e gestione dei reclami.