

Ivana Horvat

ivana.horvat@email.hr | +385 1 555 1234

SAŽETAK

Strateski Voditelj turoperatora s više od 10 godina iskustva u sektoru luksuznih putovanja. Dokazana povijest povećanja prihoda tvrtke za 25% kroz inovativni dizajn paketa i agresivno pregovaranje s dobavljačima. Ekspert u upravljanju kros-funkcionalnim timovima uz postizanje ocjene zadovoljstva korisnika od 98% na međunarodnim destinacijama.

RADNO ISKUSTVO

Senior operativni menadžer | Adriatic Global Travel | Zagreb, Hrvatska

svi 2018. - Danas

- Predvodila razvoj 22 nova luksuzna paket aranžmana na Jadranu, što je rezultiralo povećanjem godišnjeg prihoda od 30%.
- Ispregovarala visegodišnje ugovore s 45 premium resort partnera, postigavši smanjenje troškova nabave od 15%.
- Vodi tim od 12 koordinatora tura i 5 prodajnih specijalista, održavajući stopu zadržavanja zaposlenika od 95%.
- Organizirala digitalnu transformaciju platforme za rezervacije, skraćujući prosječno vrijeme odabira za 2 minute.
- Upravljala godišnjim operativnim proračunom od 4.2 milijuna eura uz dosljedno ostajanje 5% ispod planiranog budžeta.

Regionalni voditelj tura | Mediteran Expeditions | Split, Hrvatska

velj 2013. - tra 2018.

- Povećala volumen putnika za 40% kroz implementaciju ciljanih preporuka i partnerstava s putničkim agentima.
- Razvila i provela protokole za hitne slučajeve koji su uspješno pomogli 120 gostiju tijekom regionalne meteo-krize.
- Smanjila troškove cestovnog prijevoza za 18% kroz strateski leasing flote i optimizaciju ruta.
- Postigla rekordan postotak od 98.5% pozitivnih povratnih informacija u anketama na uzorku od 4.000 putnika.
- Obucila više od 50 lokalnih vodica o standardima izvrsnosti usluge i sigurnosti u operacijama diljem regije.

Specijalist za paket aranžmane | Laguna Voyages | Poreč, Hrvatska

lip 2010. - sij 2013.

- Kreirala i lansirala 10 domaćih itinerara koji su postali najprodavaniji proizvodi tvrtke unutar prve godine.
- Automatizirala proces fakturiranja dobavljača, uštedeći financijskom odjelu 15 sati rucnog rada tjedno.
- Procijenila i provjerila preko 200 lokalnih pružatelja usluga radi osiguravanja strogih sigurnosnih standarda.
- Podržala rast izravne prodaje od 10% suradujući s marketinskim timom na SEO optimizaciji opisa putovanja.

OBRAZOVANJE

Sveučiliste u Zagrebu, Ekonomski fakultet | Magistar ekonomije | Turistički menadžment

kol 2008. - svi 2010.

Sveučiliste u Splitu, Ekonomski fakultet | Sveučilišni prvostupnik | Poslovna ekonomija

kol 2004. - svi 2008.

VJEŠTINE

GDS (Amadeus, Sabre), Upravljanje CRM-om, Logističko programiranje, Yield Management, Upravljanje kriznim situacijama, Odnosi s dobavljačima, Predviđanje proračuna, Stratesko planiranje, Pregovaranje o ugovorima, Izgradnja timova, Upravljanje prihodima, Analiza tržišta

CERTIFIKATI

Certificirani voditelj poslovnice | Ministarstvo turizma (2012)
Odrzivi turizam certifikat | GSTC - Global Sustainable Tourism Council (2020)

JEZICI

Hrvatski (Materinski)
Engleski (C2 - Napredno poznavanje)
Njemacki (B2 - Samostalni korisnik)

AKTIVNOSTI

Mentorstvo u turizmu
Volontiranje kao karijerni mentor za studente turizma i hotelijerstva.

Udruga za odrzivi razvoj
Aktivni clan koji doprinosi razvoju lokalnih politika ekoloskog turizma.