

Laura Cavatorta

Dati anagrafici

Luogo e data di nascita: Treviso - 01/02/1964
Residenza: Via di Santa Maria dell'Anima, 45 int.1 - 00186 Roma
Cellulare: +39 335 7389813
e-mail: cavatorta.laura@gmail.com
Nazionalità: Italiana



Esperienza professionale

La mia lunga carriera in Alitalia, maturata in diverse aree di business e attraverso numerosi incarichi, mi ha permesso di acquisire un'ampia e approfondita competenza nel trasporto aereo ed una significativa esperienza nell'ambito del turismo e dei servizi in generale. Segnalo di seguito i ruoli di maggiore rilevanza.

Direttore Customer Division – Alitalia SpA [2017]

A riporto diretto del Commissario Straordinario, con l'obiettivo di valorizzare l'intera customer experience attraverso il miglioramento e l'innovazione dei servizi offerti in aeroporto e in volo nonché lo sviluppo dell'orientamento all'accoglienza e alla customer care da parte del personale di front line, in servizio negli aeroporti e a bordo (circa 6.000 persone). Erano parte del perimetro organizzativo anche le funzioni di Customer satisfaction e Relazioni con la Clientela.

Focus massimo sulla leadership motivazionale e sulla rivisitazione dei processi al fine di recuperare un clima piuttosto deteriorato e migliorare le performance in un contesto di forte contenimento dei costi.

Direttore Trasporti e Turismo – Comitato Olimpiadi Roma 2024 [2016]

Esperienza breve ma molto significativa per l'ampliamento delle competenze sui temi dell'innovazione, della mobilità intermodale e delle piattaforme integrate per i trasporti e per il turismo, in un contesto estremamente stimolante e partecipativo sia da parte delle aziende private che delle istituzioni.

Direttore Business – Air One SpA [2013-2014]

L'esperienza di maggiore soddisfazione: in due anni ho riportato l'Ebit in pareggio (ebit 2012: -28 €mln).

Con un team giovane ma molto motivato, gestivo una piccola flotta dedicata di Airbus A320, con un modello di business ibrido, anticipando l'attuale tendenza di alcune compagnie (Vueling, AirLingus).

Il periodo mi è stato di particolare utilità nell'affinare i processi decisionali e l'assunzione di responsabilità in un contesto fortemente competitivo e dinamico. Ero infatti in prima linea su tutto il fronte strategico e di sviluppo business, sul rinnovo del network e del revenue management, mentre dal punto di vista operativo riportavano a me circa 350 persone (90% naviganti), per un business complessivo che trasportava poco meno di 2 mln di passeggeri, per circa 180 €mln di ricavi.

Per le funzioni di staff mi servivo invece di contratti intragruppo.

A riporto diretto dell'AD di Alitalia SpA, facevo parte del CdA Air One, in qualità di Direttore del Business.

Air One è stata chiusa a fine 2014 per volere del nuovo azionista Etihad, non interessato a brand low cost.

Direttore Operazioni Aeroportuali – Alitalia SpA [2006-2012]

Primo incarico di grande responsabilità (anche penale) e con immediata visibilità sui risultati. Gestivo circa 5.000 persone e tutti i processi aeroportuali della rete italiana ed estera: dai servizi alla clientela (biglietterie, check-in, sale vip, imbarco, transiti, lost&found) a quelli cosiddetti "di pista" (operazioni di rifornimento, catering, pulizie, gestione bagagli, navette interpista, etc.).

Tra i principali KPI: la safety, la puntualità in partenza/arrivo, il rateo di clienti/bagagli disguidati, la customer satisfaction, il costo del personale, i ricavi ancillari e quelli da attività a favore di vettori terzi.

Inizialmente mi interfacciavo con un fornitore del Gruppo Alitalia attraverso un contratto quadro privo di adeguate leve operative, dal 2009 invece le attività sono rientrate in presa diretta ed è stato possibile ottenere risultati importanti su tutte le performance (MBO raggiunto 2009-2012).

Laura Cavatorta

Incarichi Precedenti – Alitalia Spa [1995-2005]

Entrata in Alitalia nel 1995 nella Direzione Assistenti di Volo, ci sono rimasta per circa 8 anni ruotando su tutti i principali incarichi, occupandomi anche dello start up di Alitalia Team (il primo esperimento "semi" low cost). Nei 3 anni successivi mi sono occupata dapprima di Personale aeroportuale per poi essere chiamata a ridisegnare il prodotto di volo e di terra, nel grande progetto di rilancio di immagine e servizio alla clientela, a cui prese parte la consulenza McKinsey.

La nomina a dirigente risale a maggio 2000.

Caratteristiche personali e manageriali

Affascinata dall'innovazione e dal futuro, credo fortemente nel lavorare insieme agli altri, nel pensare in modo costruttivo, nel fare le cose con passione e nel contributo delle donne per creare un mondo migliore.

- COMPETENZE ⇒ Trasporti, Turismo, Risorse Umane
- PUNTI DI FORZA ⇒ Pensare in grande, innovare, creare team coesi con cui raggiungere gli obiettivi
- MOTIVAZIONE ⇒ Lavorare con coinvolgimento e passione, trasformare il progetto in implementazione
- VALORI ⇒ Lavorare in gruppo, ingaggiare le persone sugli obiettivi, valorizzandone le diversità
- AMBIZIONE ⇒ Rendere il nostro contesto un luogo migliore e dove essere più felici
- ISPIRAZIONE ⇒ Aggiungere valore e significato alla vita

Formazione

Laurea in Sociologia (110 e lode) - Università di Roma "La Sapienza"
Biennio in Matematica (media 28/30) - Università di Roma "La Sapienza"
Diploma in Grafica - Istituto Europeo di Design - Roma
Maturità Classica (56/60) - Liceo Ginnasio T. Mamiani - Roma

Lingue e altro

Inglese: fluente (Proficiency Certificate - Università di Cambridge)
Corso di qualificazione per Consigliere di Amministrazione (Valore D e Assogestioni) a seguito dell'introduzione in Italia delle quote di genere nei CdA delle aziende pubbliche e quotate (c.d. Legge Golfo-Mosca n. 120/2011)
Competenza esperta su tutti i principali pacchetti SW di lavoro
Interessi personali: vela, lettura, innovazione tecnologica, fantascienza