



RECEPCIONISTA DE HOTEL

ALBA SANTANO

CONTACTA CONMIGO

✉ albisantano@gmail.com

PERFIL PERSONAL

Recepcionista con dominio de idiomas, excelente trato con el público y el equipo de trabajo, y formación en gestión turística. Discreción y cuidado del cliente y atención especializada a huéspedes de alto perfil. Con gran compromiso por la empresa, muy buena presencia y excelentes habilidades de comunicación oral y escrita.

COMPETENCIAS

- Office 365
- Atención al cliente
- Manejo de TPV
- Atención telefónica
- Manejo de Microsoft (Word, Excel, PowerPoint)
- Check in/out
- Inglés C1 / Francés B1

OTRAS COMPETENCIAS

- Buenas habilidades comunicativas
- Elocuencia y empatía
- Trabajo en equipo
- Facilidad y rapidez de aprendizaje
- Puntualidad y flexibilidad de horarios
- Empleo del tiempo
- Autoestima y confianza para trabajar bajo presión
- Integración moral y confiabilidad
- Discreción
- Cortesía
- Presencia y pulcritud
- Preocupación por el orden y la precisión

EXPERIENCIA LABORAL

RECEPCIONISTA DE HOTEL PARADOR DE CÁCERES | 2018-2019

- TAREAS ADMINISTRATIVAS DIARIAS, CAJA Y ACTUALIZAR LOS DATOS DEL SISTEMA
- GESTIÓN DE LA PLATAFORMA DE RESERVAS DE HABITACIONES
- ATENCIÓN AL CLIENTE DURANTE SU ESTANCIA, INCLUIDA LA ENTREGA DE MENSAJES, SERVICIO DESPERTADOR, GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS Y SERVICIO DE CAJA FUERTE
- MANEJO DEL PROGRAMA TPV
- REALIZACIÓN DE TAREAS CUMPLIENDO SIEMPRE CON LOS PROCEDIMIENTOS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD DE LA COMPAÑÍA
- GESTIÓN DE RESERVAS, OFRECIENDO EN TODO MOMENTO UN SERVICIO ÁGIL Y EFICAZ PARA RESOLVER LAS NECESIDADES DEL CLIENTE
- ATENCIÓN DE LLAMADAS Y CORREOS ENTRANTES, Y RECEPCIÓN, CLASIFICACIÓN Y ENTREGA DE CORRESPONDENCIA
- CHECK-IN Y CHECK-OUT DE LOS CLIENTES, ASÍ COMO CONTROL DE POSIBLES GASTOS ADICIONALES GENERADOS DURANTE SU ESTANCIA
- RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS O QUEJAS, Y ORIENTACIÓN A HUÉSPEDES PARA MEJORAR SU ESTANCIA
- COBRO DE ESTANCIAS, EMISIÓN DE FACTURAS Y MANEJO DE LA DOCUMENTACIÓN CONTABLE PROPIA DEL PUESTO
- ASESORAMIENTO A LOS HUÉSPEDES SOBRE ACTIVIDADES DISPONIBLES EN EL DESTINO

HISTORIAL ACADÉMICO

UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA
MÁSTER EN GESTIÓN Y DIRECCIÓN TURÍSTICA
PROMOCIÓN 2014-2018

UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA
GRADO EN TURISMO
PROMOCIÓN 2019