

# ABIGAIL RIVERA

Recepcionista de hotel

28045, Madrid, España

+34 636 350 505

email@email.com

Lugar de nacimiento ..... *España*      Permiso de conducir ..... *B*

## LINKS

*[LinkedIn](#), [Pinterest](#), [Usar esta plantilla](#)*

## PERFIL PROFESIONAL

Recepcionista de hotel cortés y entusiasta, con más de cinco años de experiencia en hoteles cuatro y cinco estrellas. Enfocada al servicio al cliente, trabajando para lograr altos niveles de satisfacción y calidad y fomentando una relación cordial con los huéspedes. Calificada con un 94.5% en las encuestas de satisfacción de los clientes en el año 2020. Certificada como recepcionista de hotel y con estudios de inglés profesional para el turismo. Hablo castellano, inglés y francés con fluidez.

## EXPERIENCIA PROFESIONAL

❖ **Recepcionista de hotel, Hyatt Centric Gran Via** ..... mar 2019 — Presente  
Madrid

Recepcionista de elegante hotel 5 estrellas. Calificada con un 94.5% en las encuestas de satisfacción de los clientes en el año 2020. Mis actividades diarias incluyen:

- Dar la bienvenida a los huéspedes y facilitar un proceso de registro sin problemas.
- Entregarles a los huéspedes las llaves de sus habitaciones y brindarles una breve explicación de la distribución de las instalaciones.
- Facturar y procesar los pagos de la habitación y los cargos adicionales, como también proporcionar reembolsos de depósitos cuando sea necesario.
- Gestionar el sistema de reservas para realizar confirmaciones, cancelaciones y modificación de estas.
- Realizar diversas tareas administrativas, tales como: registros, gestión de correo electrónico y calendario, contabilidad y gestión de inventarios.
- Realizar las reservas de desayuno, almuerzo o cena cuando corresponda.
- Atender las solicitudes especiales y proporcionar artículos de cortesía como flores, champán y chocolates.
- Ayudar a los huéspedes con las reservas de vuelos y el transporte dentro de la ciudad cuando sea necesario.

❖ **Recepcionista de hotel, Hotel Vincci Soho** ..... sep 2016 — feb 2019  
Madrid

Recepcionista de hotel 4 estrellas. Mis actividades diarias incluían:

- Responsable de los procesos de check-in y check out de los huéspedes.
- Dar la bienvenida a los huéspedes y facilitar un proceso de registro sin problemas.
- Facturar y procesar los pagos de la habitación y los cargos adicionales, como también proporcionar reembolsos de depósitos cuando sea necesario.
- Gestionar el sistema de reservas para realizar confirmaciones, cancelaciones y modificación de estas.
- Responder consultas telefónicas y en persona sobre los servicios e instalaciones del hotel.
- Realizar diversas tareas administrativas, tales como: registros, gestión de correo electrónico y calendario, contabilidad y gestión de inventarios.
- Atender las quejas y solicitudes de los huéspedes.
- Registrar la ocupación diaria y las tarifas.
- Supervisar las actividades del personal de limpieza y mantenimiento.

## FORMACIÓN ACADÉMICA

♣ **Aplika** ..... sep 2019 — sep 2020  
*Curso Recepcionista de Hotel* Madrid

Reconocimiento universitario avalado por la Universidad Católica de Murcia (UCAM)

♣ **Colegio Sagrado Corazón** ..... sep 2014 — may 2018  
*Bachiller* Madrid

### COMPETENCIAS

- Servicio al cliente .....  
- Comunicación verbal y escrita .....  
- Resolución de problemas .....  
- Software de gestión de la relación con los clientes (CRM) .....  
- Microsoft office .....  
- Terminales POS .....  
- Amable y cortés .....

### IDIOMAS

Castellano ..... *Nativo/a* Francés ..... *B2*  
Inglés ..... *C1*

### FORMACIÓN COMPLEMENTARIA

♣ **Inglés profesional para el turismo (60 h)** ..... ene 2021 — feb 2021  
*Formacion Coremsa*