

Abigail Rivera



Recepcionista de hotel

Dirección 28045, Madrid
España

Email email@email.com

Permiso de conducir B

Teléfono +34 636 350 505

Lugar de nacimiento España

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

01 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.

02 EXPERIENCIA PROFESIONAL

03/2019 — Presente

Recepcionista de hotel en Hyatt Centric Gran Via

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.

09/2016 — 02/2019

Recepcionista de hotel en Hotel Vincci Soho

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.

03 FORMACIÓN ACADÉMICA

sep 2019 — sep 2020

Aplika

Madrid

Curso Recepcionista de Hotel

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

sep 2014 — may 2018

Colegio Sagrado Corazón

Madrid

Bachiller

04 COMPETENCIAS

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

05 IDIOMAS

Castellano



Francés



Inglés



06 FORMACIÓN COMPLEMENTARIA

ene 2021 — feb 2021

**Inglés profesional para el turismo (60 h) en
Formacion Coremsa**