



# Abigail Rivera, Recepcionista de hotel

28045, MADRID, ESPAÑA · email@email.com · +34 636 350 505

## DATOS PERSONALES

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.

## 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

---

Inglés

---

Francés

---

## FORMACIÓN ACADÉMICA

### **Aplika, Curso Recepcionista de Hotel**

sep 2019 — sep 2020, Madrid

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

### **Colegio Sagrado Corazón, Bachiller**

sep 2014 — may 2018, Madrid

## FORMACIÓN COMPLEMENTARIA

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

ene 2021 — feb 2021