



ABIGAIL RIVERA

Recepcionista de hotel

email@email.com

+34 636 350 505

Lugar de nacimiento: España Permiso de conducir: B 28045, Madrid, España

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.

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

Experiencia profesional

Recepcionista de hotel en Hyatt Centric Gran Via, Madrid

marzo 2019 – Presente

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 en Hotel Vincci Soho, Madrid

septiembre 2016 – febrero 2019

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

Curso Recepcionista de Hotel, Aplika, Madrid

septiembre 2019 – septiembre 2020

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

Bachiller, Colegio Sagrado Corazón, Madrid

septiembre 2014 – mayo 2018

Idiomas

Castellano

Inglés

Francés

Formación complementaria

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

enero 2021 – febrero 2021