



ABIGAIL RIVERA

Recepcionista de hotel

DATOS PERSONALES

Contactos

28045, Madrid, España

email@email.com

+34 636 350 505

Lugar de nacimiento

España

Permiso de conducir

B

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, 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, 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

LINKS

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

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 COMPLEMENTARIA

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

ENERO 2021 – FEBRERO 2021