

CURRICULUM VITAE

M^a CINTA PÉREZ SANZ

C/ Sor Cristina López García
Nº 5, 1º A 11011 Cádiz
☎ 646075862
✉ cintia.ps88@gmail.com
10-09-1988
Lugar de Nacimiento: Cádiz.



EXPERIENCIA PROFESIONAL

Marzo 2016 – Junio 2018 Recepcionista en Hotel Git Via Sevilla Mairena ****

Tareas principales en turno de mañana, tarde y noche:

- Check in, check out, facturación y arqueo de caja
- Atención al cliente; resolución de incidencias, mensajes y llamadas
- Información turística y venta de servicios
- Recepción de Grupos

Tareas Reservas (vía telefónica y por e-mail):

- Cotizar las solicitudes y asesorar al cliente
- Confirmación reservas/disponibilidad, modificación reservas (individuales y grupos)
- Registro en el PMS de todas las reservas confirmadas y las modificaciones
- Control constante de la disponibilidad y precios del hotel

Junio - Septiembre 2015 Coordinadora de Calidad (Gex Assistant) en Hotel Meliá Cala Galdana**** (Menorca).

Tareas principales:

- Gestión de quejas e incidencias.*
- Elaboración de listados de clientes Vips.*
- Atención al cliente y trato con clientes Vips.*
- Revisión y supervisión de estándares de habitaciones.*
- Elaboración y análisis de resultados de calidad.*
- Elaboración de informes de calidad (Market Metrix y Review Pro).*
- Contestación y seguimiento de opiniones en redes sociales (Tripadvisor), etc.*

Abril – Octubre 2014 Prácticas de Responsable de Calidad en Hotel Meliá Lebreros **** (Sevilla).

Junio – Agosto 2012 Prácticas de Recepcionista en Hotel Tryp La Caleta *** (Cádiz).

Noviembre 2011 Inventarios en Leroy Merlin. (Trabajo Temporal)

Octubre 2009 – Febrero 2010 Prácticas como Agente de Viajes en “Viajes Iberia” (Cádiz).

FORMACIÓN

2013- 2014	Facultad de Turismo y Finanzas. (Universidad de Sevilla) <u>Máster en Dirección Hotelera.</u>
2009-2013	Facultad de Ciencias Sociales y de la comunicación (Universidad de Cádiz) <u>Diplomatura Turismo.</u>
2007-2009	Instituto Pedro Muñoz Seca. <u>Ciclo formativo de grado superior en Agencias de Viajes.</u>

IDIOMAS

Español: Lengua materna

Idioma	Inglés	Alemán
Lee	Medio - Alto	Básico
Habla	Medio - Alto	Básico
Escribe	Medio - Alto	Básico

CAPACIDADES Y COMPETENCIAS SOCIALES.

- ❖ Motivación personal.
- ❖ Orientación al cliente.
- ❖ Empatía.
- ❖ Movilidad geográfica y disponibilidad horaria.

CAPACIDADES Y COMPETENCIAS INFORMÁTICAS.

- ❖ Informática: buen manejo de Paquete Office, Word, Power Point, y Sistema Operativo Windows.
- ❖ Internet: Navegación por la red y correo electrónico.
- ❖ Manejo del programa hotelero SIHOT.
- ❖ Manejo del programa hotelero GESHOTEL.

PERMISO DE CONDUCIR.

Permiso de Conducir B.