

# Abigail Rivera, Recepcionista de hotel

28045, Madrid, España, +34 636 350 505, email@email.com

---

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

mar 2019 — Presente **Recepcionista de hotel, 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.

sep 2016 — feb 2019 **Recepcionista de hotel, 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.

---

## FORMACIÓN ACADÉMICA

sep 2019 — sep 2020 **Curso Recepcionista de Hotel, Aplika** Madrid

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

sep 2014 — may 2018 **Bachiller, Colegio Sagrado Corazón** Madrid

---

**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)	

---

IDIOMAS	Castellano	Nativo/a	Francés	B2
	Inglés	C1		

---

FORMACIÓN COMPLEMENTARIA

ene 2021 — feb 2021

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