***JUANA LLODRA CERVERA***

DOMICILIO: Isidoro de Sevilla nº 4 bajos 3  
POBLACIÓN: San Sebastián de los Reyes Madrid  
PROVINCIA: Madrid  
TELÉFONO: **699036630**  
EMAIL: joanallodra@telefonica.net

***FORMACIÓN ACADÉMICA***

* Bachillerato en Antonio Maura 1978-1989 en Palma de Mallorca

***FORMACIÓN COMPLEMENTARIA***

* Curso de Sistema Altea (para facturación y embarque de pasajeros) 2013
* Agente de Facturación y Embarque de pasajeros en Groundforce 2013
* Handling de Operaciones. (Actualizado). Aero formación 2005/2006
* Básico de Operaciones Aéreas. Aero formación 2001/2002
* Protocolo Empresarial y Avanzado. Caeb 1999
* Jefes de Área. Caeb 1998
* Secretarias. Caeb 1998
* Atención y Trato al Cliente 1997
* Azafata de Tierra. Debsa 1996
* Handling de Operaciones. Aeca 1992
* Azafata de Vuelo. Airpal 1991

***EXPERIENCIA PROFESIONAL LARGA DURACIÓN***

* *2013- Actual Agente De Facturación . Empresa: Groundforce- MADRID*

Funciones: Facturar a los pasajeros en el aeropuerto de Madrid/Barajas, embarque de los mismos. Tránsitos. Sistema Gaetán y Amadeus.

* *2006-2013 – Técnico Administrativa. Empresa: INECO- MADRID*

Funciones: Recopilación y transmisión de los datos de vuelo necesarios para la facturación de tarifas de Navegación Aérea. Manejo de las aplicaciones corporativas: GESTAR y PALESTRA. Tipos de tarifas, flujo de información. Exoneraciones de ruta y aproximación. Fundamentos Aeronáuticos: Alfabeto Aeronáutico, planes de vuelo, OACI, mensajería ADEXP, mensajería ATFM, códigos de países OACI, interpretación de cartas de Navegación Aérea. Seguimiento de rutas de planes de vuelo. Conocimiento del Sistema de Gestión de Calidad. Manual de Calidad, procedimientos operativos. Instrucciones técnicas.

* *2005 –Administrativa. Empresa: SENASA - MADRID*

Funciones: Altas y bajas de los pilotos de las diferentes líneas aéreas. Preparación de cursos de refresco para las tcp´s en diferentes compañías. Seguimiento de las inspecciones a las aeronaves de los inspectores y actualizar el manual de a bordo de cada avión. Preparación de los oac´s obtención de permiso de aviación civil a las compañías para volar.

* *2003-2004- Recepcionista/Secretaría. Empresa: SAISA- MALLORCA*

Funciones: Atender las llamadas telefónicas, atención directa al cliente en la oficina, agenda del director, reserva de salas y confirmar reuniones. Ayuda al departamento administrativo con la facturación. Sistemas de Calidad.

* *1992-1996- Recepcionista. Empresa: Hotel Fabiola – PORTALS NOUS- MALLORCA*

Funciones: Check –in y Check-out de los clientes del hotel, utilizábamos un programa propio del hotel para las reservas, cancelaciones y pagos de las facturas. Alquiler de coches, alquiler de cajas fuertes, excursiones y cambios de divisas.

***EXPERIENCIA PROFESIONAL TEMPORAL***

* *01-04-1999 al 15-08-1999. Atención al Pasajero. Empresa: Bai/ Chaqueta Verde en Aeropuerto de Palma de Mallorca.*

Funciones: Atención al pasajero en las entradas y salidas del mismo aeropuerto, información de las puertas de embarque, entre otras imprevistas.

* *16-08-1999- al 31-05-2000. Recepcionista. Empresa: Air Europa. Mallorca*

Funciones: Atender las llamadas telefónicas y pasarlas a los diferentes departamentos de la empresa. Correo y envíos a las diferencias bases de la compañía.

* *07-03-02-al 26-10-02. Atención al Pasajero Salas Vip´s Lounge. Empresa: Siglo XXI en Aeropuerto de Palma de Mallorca.*

Funciones: Atender al pasajero personalmente, avisarle de su hora de embarque, de su retraso de vuelo si lo hubiera, llevarle hasta la puerta de embarque en caso necesario.

***IDIOMAS***

* *Catalán- Mallorquín:* Nivel: Bilingüe lengua materna
* *Inglés:*  Nivel: Alto. Certificado de estancia Au-pair en Londres del 07/08/89 al 16/06/91.

Curso Inglés Básico en comercio del 16/03/05 al 21/04/05. Curso Inglés Intermedio online del 03/11/08 al 17/12/08.

* *Alemán:* Nivel: medio. 1º de Alemán de la E.O.I año 94/95. Curso de alemán en Caeb, del 01/02/99 al 29/03/99.
* *Italiano:* Nivel: medio. Certificado de estancia Au-pair durante cuatro meses. Del 17/06/91 al 03/09/91.

***INFORMATICA***

* Excel XP Básico en C.A.S training. Del 10 al 13 de marzo de 2008.
* Tratamiento de Textos y Hoja de Cálculo. Del 2000 al 2001. 70 horas. En servicio municipal de adultos Ayuntamiento de Palma de Mallorca.
* Aplicaciones Informáticas de Oficina en Ifes. Del 22/10/97 al 02/12/97.

***HABILIDADES/ COMPETENCIAS / CONOCIMIENTOS***

* Facilidad de adaptación a entornos cambiantes
* Enorme afán de adquirir conocimientos y experiencia
* Capacidad de trabajo en equipo.