



FRANCISCA PALACIOS PIÑA

Actualmente estoy egresada de la carrera de Tourism & Hospitality (Duoc UC). Tengo conocimientos de Traducción e Interpretación, ya que estudié 2 años y medio esta carrera. Experiencia en alojamiento y Housekeeping, Call Center, todo lo relacionado con la atención al cliente, preparación de bebidas en bar, realización de reservas, anfitriona y garzona, además estoy certificada como barista por la empresa Starbucks.

✉ franciscaariadna90@gmail.com

☎ +56988208021

📍 Santiago, Chile

HABILIDADES

- Experiencia en servicio al cliente.
- Tolerancia al trabajo bajo presión.
- Trabajadora proactiva, con motivación y mucha paciencia.
- Capacidad para trabajar en turnos de trabajo muy largos.
- Puntual y responsable.
- Capacidad para trabajar en equipo, adaptable y flexible.

EXPERIENCIA

EJECUTIVA TELEFÓNICA – ATENTO S.A (Call Center)

Enero 2018 – Junio 2018

- Atención al cliente.
- Informar a los clientes sobre detalles muy específicos sobre la campaña del gobierno chileno: “Aporte Familiar Permanente”.
- Atender llamadas de clientes sobre quejas y dudas de la empresa Servipag.

EJECUTIVA TELEFÓNICA – ATENTO S.A (Call Center)

Junio 2021 – Agosto 2021

- Atención al cliente.
- Entregar información y registrar reclamos sobre Tarjeta Bip! – Pase escolar estudiantil educación básica, media y superior – Tarjeta Bip! Adulto mayor y Junaeb Edenred de estudiantes de educación superior y empresas.

STARBUCKS

Septiembre 2021 – Diciembre 2021

- Atención al cliente.
- Barista: preparar diferentes recetas de café en grano, entregando a los clientes una experiencia grata y única.
- Caja: atender a los clientes de acuerdo con el protocolo de la empresa, así anotar los pedidos de los comensales en los vasos con sus respectivas siglas, además de recomendar los productos y ayudar a los clientes con sus necesidades.
- Cierre de barra: reponer todos los productos, limpiar todos los implementos sea mastrenas, gomas, mesones, tazas, recipientes de syrups, entre otros.
- Cierre de tienda: limpiar baños, lobby, oficina y terraza.
- Cierre de “backoffice”: lavar todo lo que se usó durante el turno correspondiente.
- Cuento con certificación de barista entregada por la empresa Starbucks.

PRÁCTICAS - (LABORAL Y PROFESIONAL)

PRÁCTICA LABORAL – RESTAURANTE CASTILLO FORESTAL

(180 horas / Febrero 24 - Marzo 28, 2020)

- Organización y distribución de reservas.
- Procesos de producción.
- Atención al cliente.
- Preparación en bar.
- Resolución de problemas en servicio.
- Anfitriona y camarera.

CERTIFICADOS

- Receptionist & Housekeeper.
- Tour Guide.
- Reservations & BSP Agent.
- Barista (Starbucks).

PRÁCTICA PROFESIONAL – CASA BAGUA ASTROLODGE

(360 horas / Febrero 24 – Abril 18, 2021)

- Dar la bienvenida y recibir a los invitados de acuerdo con los protocolos de Covid-19 (medición de temperatura, registro, etc.)
- Servicio de limpieza en habitaciones y cabaña.
- Servicio de alimentos y bebidas, toma de pedidos, garzona y mantenimiento de áreas comunes.
- Cocina: realizar desayunos diarios, cenas y tablas de degustación con productos locales.
- Guiar a los huéspedes por el entorno relatando los principios de la construcción de “Casa Bagua Astrolodge”, su visión, misión y principios ecológicos, así como la historia de sus fundadores, mostrando sus instalaciones como el observatorio, piscina, río, y áreas comunes.
- Mantenimiento del área de reciclaje: seleccionar vidrio, plásticos, latas y cartón por separado y luego ser llevado al centro de reciclaje.
- Mantenimiento del spa: desinfectar la tinaja y sauna, además de la elaboración de exfoliantes naturales para cada sesión.
- Tareas de patio y áreas comunes: limpieza y desinfección de la sala de estar, riego de áreas verdes, alimentación de gallinas y recolección de materias primas.

EDUCACIÓN

EATRI (Instituto Profesional Escuela Americana de Traductores e Intérpretes)

2016 – 2018

Traductor e Intérprete de Enlace con Mención en inglés.

Duoc UC

2019 - 2021

Tourism & Hospitality.

REFERENCIAS

Carolina Valdés / Dueña de “Casa Bagua Astrolodge” - +56967283612

Fabián Muñoz / Dueño de “Casa Bagua Astrolodge” - +569776433837

Daniela Quezada/ Supervisora de Atento S.A - +56950195404