



**Ricardo Albuquerque**  
Brasileiro, Casado, 26 anos  
Rua Morro do Escravo  
Miguel N.134, Ondina.

Tel: +55 (71) 98515 3632  
RicardoAAlbuquerqueT@gmail.com

## SOBRE

Flexível, motivado, com alto grau de competência social. Cordial, organizado e atento a detalhes. Flexível e sempre disponível a ajudar outros departamentos sempre que necessário.

Na posição de liderança, posso ser tranquilo ou entusiasmado, afável ou enérgico. Aprecio a lógica, a organização e as parcerias. Quando o inesperado acontece, e sempre acontece, não fico ansioso ou nervoso, mas procuro ser flexível para encontrar outras formas para trabalhar. Não me furto a buscar respostas para questões complicadas. Interesse e destaque para a formação e desenvolvimento de equipes. Presteza e foco, com destaque na gestão do tempo e no cumprimento dos prazos.

## CAPACITAÇÕES

### FLUÊNCIA EM IDIOMAS

PORTUGUÊS



INGLÊS



ESPAÑOL



### HABILIDADES INTERPESSOAIS

MOTIVAÇÃO



DECISÃO



NEGOCIAÇÃO



LIDERANÇA



COMUNICAÇÃO



# RICARDO ALBUQUERQUE

## EDUCAÇÃO

(2020 - Presente)

### Ciência da Computação

Unijorge, Salvador, Bahia, Brasil

(2015 - Não concluído)

### DIREITO

Unijorge, Salvador, Bahia, Brasil

(2014)

### ENSINO MÉDIO

Lawrence High School. Lawrence, Kansas, USA

## EXPERIÊNCIA

(2019 - Presente)

### Guest Relations

#### Hotel Fasano Salvador

Cada cliente é único e especial para este hotel de luxo. Este trabalho consiste em compreender as necessidades dos clientes e garantir que tenham uma experiência única. Cada vez que vêm torna-se mais personalizado a ponto de saber de que lado preferem dormir ou o tamanho dos sapatos. Analisamos os detalhes para tornar a sua estadia perfeita! Também tratamos de reclamações online ou presenciais, sendo também responsáveis por momentos especiais como casamentos, Bodas e aniversários. Supervisionar toda a operação em relação ao Hóspede. Nossos clientes esperam o melhor e é isso que precisamos oferecer nessa função.

(2017 - 2019)

### RECEPÇÃO

#### Hilton Brighton Metropole (Brighton, Reino Unido)

Recepção - tratamento de reclamações, preenchimento de checklist - relatório Best Guest. Neste sistema do Hilton, as informações são tratadas de modo que as expectativas dos hóspedes sejam personalizadas, ajudando-os em seus pedidos e demandas, entendendo e apresentando os procedimentos para aceitação de moedas estrangeiras, cartões de crédito e pagamento em espécie em conformidade com a política e padrão da empresa. Tratamento de situações inesperadas, sempre buscando uma solução de forma serena.

(2015-2016)

### AGENTE DE INTEGRAÇÃO

#### Tri-Star

Terceirizada da American Airlines no Brasil, Bahia, Salvador

Função de Agente de Integração - check in, check out, bags, financeiro, atendimento ao cliente, e vendas.

## CURSOS, TREINAMENTOS E OUTROS

- [Python 3: Programing beginner to advanced](#)
- Treinamento na plataforma proprietária do Grupo Hilton, OnQ.
- Professor Assistente, Lawrence High School. Senior Year (2014-2015)
- Metodologia de Entrevista AIM, Alternative Interview Method, American Airlines
- Sistema Sabre, sistema usado pela American Airlines.
- Treinamento de segurança, AA - American Airline training.
- Morei e estudei 4 anos nos EUA, 3 anos na Inglaterra e 3 meses na Itália.
- HTML
- CSS

# Ricardo Albuquerque



**Ricardo Albuquerque**

Brazilian ,Married, 26 year old  
Rua Morro do Escravo  
Miguel N.134, Ondina.

Tel: +55 (71) 98515 3632  
RicardoAAlbuquerqueT@gmail.com

## ABOUT

Flexible, motivated with a high degree of social competence. Cordial, organized and attentive to details. Flexible and always available to help other departments whenever needed.

As a leader I can be quiet or animated, affable or forceful, and I value logic, order and relationships. When the unexpected occurs (which of course it always does), I will not become flustered, but instead I use my flexibility to find another way that works. I am not afraid to ask tough questions, I excel at team building and mentoring. I am prompt and task-oriented, excels at time management and meeting deadlines.

## SKILLS

### Language Proficiency

PORTUGUESE



ENGLISH



SPANISH



### Interpersonal skills

MOTIVATION



DECISION MAKING



NEGOTIATION



LEADERSHIP



COMMUNICATION



## EDUCATION

### COMPUTER SCIENCE (BACHELOR)

Unijorge, Salvador, Bahia, Brazil

(2020 - Present)

### LAW SCHOOL

Unijorge, Salvador, Bahia, Brazil

(2015 - Unfinished)

### HIGH SCHOOL

Lawrence High School. Lawrence, Kansas, USA

(2014)

## WORK EXPERIENCE

### Guest Relations

#### Hotel Fasano Salvador

Every customer is unique and special to this luxury hotel. This job is about understanding the customers needs and making sure they have a unique experience. Every time they come it becomes more personalized to the point of knowing which side they prefer to sleep in or the size of their shoes. We look into the details to make their stay perfect! We also handle complaints both online and in person, also responsible for special moments like Weddings anniversaries, birthdays. Supervising the whole operation regarding the Guest. Our customers expect the best and that's what we need to deliver in this role.

(2019 - Present)

### RECEPTIONIST

#### Hilton Brighton Metropole (Brighton, United Kingdom)

I was Working in the Reception, on this job I had to deal with complaints, complete the checklist (complete the Best Guest report) which is a system we use to meet the guests' expectations, making their stay personalized. also help the guests with requests, Understand and demonstrate correct procedures regarding the acceptance of foreign currencies, credit cards and cash in accordance with the hotel credit policy and brand standards. Deal with unexpected situations and always stay calm and try to find a solution.

(2017 - 2019)

### INTEGRATION AGENT

#### Tri-Star

American Airlines outsourced company in Brazil, Bahia, Salvador

Working as an Integration Agent you will be doing check ins, check outs, bags, finances, customer service, and sales.

(2016 - 2017)

## COURSES, TRAINING AND OTHERS

- [Python 3: Programing beginner to advanced](#)
- OnQ training and Hilton Brand Standards.
- Teaching Assistant, Lawrence High School. Senior Year (2014-2015)
- AIM, Alternative Interview method, American Airlines training
- Sabre course, Sabre is a system that American Airlines has in its computers.
- Security AA training.
- International experience: lived in the USA for 4 years, 3 years in England and three months in Italy.
- HTML
- CSS

