

DENIS DA COSTA FERRAZ

Estrada Colonia da Boa Uniao, Cond Porto Sol Residencial Clube

42.820-798–Abrantes – Camaçari – BA

Tel.: (71) 99260-4877

E-mail: denis_ferraz359@hotmail.com

OBJETIVO

Atuar na área de Hotelaria como Gerente de Operações, assim como em novos desafios onde o meu perfil melhor se encaixar.

PERFIL

Possuo 11 anos de experiência no ramo de hotelaria sendo os últimos 07 anos como gestor, tendo o cargo atual como Gerente de Operações do Combo Wyndham e Best Western Salvador Hangar Aeroporto.

Possuo experiência com Abertura de Hotel, fazendo a abertura do Novotel Salvador Hangar Aeroporto em Outubro 2013.

Desenvolvedor do projeto Planilhas Digitais, ganhador do Bernache Accor 2022, o maior premio da empresa Accor, que consiste em transformar os processos manuais, em processos digitais e automatizados via VBA Excel.

Capacidade de análises critica sobre o DRE e Budget assim como capaz de atuar sobre as respectivas analise do DRE mesclando os interesses propostos no mesmo.

Ampla experiência em aplicar treinamentos internos e externos, tanto voltados para Clientes assim como Colaboradores, por todo o Brasil somando um total de 300 hotéis, incluindo experiência Internacional na Colômbia. Assim como fácil entendimento com sistemas de forma geral, e amplo conhecimento no pacote Office incluindo Power Bi, avançado em Excel.

PROJETOS DIGITAIS

Desenvolvimento de sistemas Web-Online de Check-Ins, Cardápios Online

Auditoria Digital Automatizada (Combo Hangar Aeroporto)

Conciliação de Pontos Rewards vs PMS Automatizados

Criação de Planilhas Excel automatizadas para agilizar os processos de Recepção Hoteleira

Criação de Sites de Pousadas, Agendamento de Consultas, Jogos estilo MMORPG entre outros

Desenvolvimento de Planilhas avançadas em Excel utilizando VBA para automatização/agilidade de processos (Processos Gerenciais, Analises de RM, Analises de KPI entre outros)

CURSOS SUPERIORES

- Tecnólogo em Processos Gerenciais – Faculdade UNIFACS – Concluído 2019.2
- Publicidade e Propaganda – Faculdade UNIME – Trancado 8º Semestre
- Engenharia Civil – Faculdade UNIFACS – Trancado no 5º Semestre

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- HCC – Hotel Gestão Hoteleira S/A – 20/11/2023 á Atual (1 ano)
 - Combo Wyndham e Best Western Salvador Hangar Aeroporto – 20/11/2023 á Atual
 - **Gerente de Operações**
 - ❖ *Supervisão de Operações Diárias*
 - ❖ *Gestão de Equipe de Gestores*
 - ❖ *Atendimento ao Cliente*
 - ❖ *Controle de Qualidade dos Serviços*
 - ❖ *Gestão de Custos e Orçamento*
 - ❖ *Planejamento Estratégico*
- Hotelaria Accor Brasil S/A – 16/10/2013 á 20/11/2023 (10 anos)
 - Combo Novotel e Ibis Salvador Hangar Aeroporto – 01/08/2021 á Atual
 - **Coordenador de Recepção e Reservas – 01/07/2022 a 20/11/2023**
 - **Supervisor de Recepção – 01/02/2022 a 01/07/2022**
 - **Recepcionista – 01/08/2021 a 01/02/2022**
 - ❖ *Gestão da Equipe de Recepção*
 - ❖ *Supervisão de Reservas*
 - ❖ *Atendimento ao Cliente*
 - ❖ *Controle e Otimização de Reservas*
 - ❖ *Relatórios e Indicadores de Desempenho*
 - ❖ *Gestão de Tarifas e Disponibilidade*
 - ❖ *Controle dos Processos de Auditoria*
 - Ibis Juazeiro do Norte – 31/01/2020 á 31/01/2021
 - **Subgerente – 31/01/2020 a 31/01/2021**
 - ❖ *Supervisão de Operações Diárias*
 - ❖ *Gestão de Equipe de Gestores*
 - ❖ *Atendimento ao Cliente*
 - ❖ *Controle de Qualidade dos Serviços*
 - ❖ *Gestão de Custos e Orçamento*
 - ❖ *Planejamento Estratégico*
 - Combo Novotel e Ibis Salvador Hangar Aeroporto – 16/10/2013 á 31/01/2020
 - **Auditor Noturno – 16/10/2013 a 01/07/2017**
 - **Supervisor de Recepção – 01/07/2017 a 01/05/2018**
 - **Coordenador de Recepção e Reservas – 01/05/2018 a 31/01/2020**
 - ❖ *Gestão da Equipe de Recepção*
 - ❖ *Supervisão de Reservas*
 - ❖ *Atendimento ao Cliente*
 - ❖ *Controle e Otimização de Reservas*
 - ❖ *Relatórios e Indicadores de Desempenho*
 - ❖ *Gestão de Tarifas e Disponibilidade*
 - ❖ *Controle dos Processos de Auditoria*

CURSOS DE EXTENSÃO E APERFEIÇOAMENTO

- Inglês Avançado – Number One – Concluído em Dez/2007
- Pacote Office incluindo Power BI, com eficiência em Excel;
- Conhecimento em Softwares de edição/criação (CorelDraw e Photohop)
- Conhecimento de Programação (PHP, SQL, C++, HTML, MySQL, VBA)

VIVÊNCIA INTERNACIONAL

- **Louisiana, EUA (12 meses):** Ensino médio na Vidalia High School – Ago/2007 até Jul/2008
- **México (3meses):** Mudança por conta do trabalho de meus pais – Jul/2008 até Out/2008
- **Luanda, Angola (18 meses):** 3ª à 5ª série do ensino fundamental no Colégio AngloAmericano – Jul à Dez de 1998 e Jan à Dez de 2000

IDIOMAS

- Fluência em **Inglês**
- Profissional em **Espanhol**