

MÁRCIA CRISTINA BONILHA

40 anos, brasileira, solteira

Endereço: Rua Cruzada Santa, 98 – Bairro Jordanópolis – São Bernardo do Campo/SP

Fone Residencial: 11 4123.5806 - Fone Celular: 11 99390.6341 - E-Mail: marcia.bonilha@hotmail.com

OBJETIVO: SUPERVISÃO/COORDENAÇÃO – HOSPITALIDADE, HOTELARIA HOSPITALAR

Experiência nas áreas de atendimento e relacionamento com o cliente, hotelaria hospitalar. Marketing e vendas de serviços. Apurado senso de organização, excelente comunicação, ótimo desempenho nos trabalhos em equipe e relacionamento interpessoal.

FORMAÇÃO ESCOLAR E ACADÊMICA

- ❖ Pós Graduação – Hotelaria Hospitalar – Instituto Israelita de Ensino e Pesquisa Albert Einstein (Concluído/2013)
- ❖ Pós Graduação - Gestão Empresarial – Universidade Metodista de São Paulo (Concluído/2010)
- ❖ Graduação em Publicidade e Propaganda – Universidade Metodista de São Paulo (Concluído/1999)

PROFICIÊNCIA EM IDIOMAS E INFORMÁTICA

- ❖ Inglês: leitura, escrita e conversação intermediário
- ❖ Domínio em Windows, pacote Office (Outlook, Word, Excel, Power Point), Corel Draw, Photoshop

PRINCIPAIS CURSOS DE APERFEIÇOAMENTO PROFISSIONAL

- ❖ Gestão de Processo de Planejamento Estratégico & Balanced Scorecard – Mussi Consultores (2011)
- ❖ Disney's Approach to Business Excellence – Disney Institute (2011)
- ❖ As Vendas e o Telemarketing na Conquista de Clientes – SEAC SP (2008)
- ❖ Vendas Consultivas – Fundação Instituto de Administração (2007)
- ❖ Supervisão e Gerência de Vendas – Senac (2007)
- ❖ Negociação ao Telefone – Módulo I e II – Conquist (2005)
- ❖ Auditorias Internas da Qualidade pela Fundação Vanzolini (2000)
- ❖ Comunicação Visual – Escola Panamericana de Artes (1990 - 1992)

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

❖ RESIDENCIAL SANTA CATARINA - ASSOCIAÇÃO CONGREGAÇÃO DE SANTA CATARINA

Segmento: Hotelaria/Saúde - Período: 01/2009 à atual

Cargo: Supervisora de Comunicação & Atendimento

Atendimento de visitas/telefônicos para a captação de clientes, oferecendo moradia, temporada ou pós-cirúrgico para a terceira idade. Uso de sistema hoteleiro para controle de reservas e avaliação médica admissional do cliente. Relacionamento com o cliente captado, objetivando o encantamento com uma hospedagem agradável e eficiente. Planejamento de marketing e comunicação, preparação de campanhas para divulgação da empresa (mala direta, visitas a hospitais, clínicas, anúncios, eventos, entre outros), acompanhamento da imprensa para matérias impressas ou televisivas. Controle e tabulação de pesquisa de satisfação de clientes, criação e produção de trabalhos que envolvem comunicação visual interna e externa. Elaboração e acompanhamento do planejamento estratégico e orçamentário.

❖ GRUPO TEJOFRAN

Segmento: Saneamento e Terceirização de Serviços - Período: 10/2007 a 09/2008

Cargo: Promotora de Marketing

Serviço totalmente externo (São Paulo e ABCD) – atuação semelhante a um propagandista: qualificação, prospecção, agendamento de visitas, pré-venda de serviços oferecidos para clientes potenciais. Apresentação do grupo e escopo por meio de notebook, coleta de dados, levantamento de nível de satisfação do cliente, fechamento de oportunidades imediatas e futuras, campanhas de relacionamento, cálculo de resultados (gráficos e relatórios de produtividade) e realização de eventos corporativos.

❖ CITIBANK S/A

Segmento: Bancário - Período: 12/2006 a 05/2007

Cargo: Gerente de Novos Negócios

Prospecção de novos clientes para abertura de conta corrente, empréstimos, seguros e cartões de crédito, visitas a clientes para explanação do serviço e fechamento, relatórios semanais de vendas.

❖ TICKET SERVIÇOS – ACCOR SERVICES

Segmento: Refeição Convênio - Período: 02/2003 a 11/2006

Cargo: Consultora de Relacionamento

Responsável pela manutenção e crescimento da carteira corporate de clientes (Interior SP). Aumento na participação de outros produtos para cada cliente (cross sell, up sell). Renegociação de taxas e prazos, resgate de clientes, fidelização e acompanhamento de problemas operacionais junto às equipes internas para clientes VIP's, acompanhamento de análise de crédito para aumento do volume de compra.

Cargo: Consultora de Vendas

Responsável pela manutenção e crescimento da carteira de clientes no segmento de pequenas e médias empresas. Gerenciamento, prospecção e venda de produtos e serviços, através de visitas a clientes e vendas por telefone, elaboração de propostas, negociação, renegociação de comissão de serviços e prazos de pagamentos. Utilização da plataforma Oracle para fechamento de contratos.

❖ RENAISSANCE SÃO PAULO HOTEL – GRUPO MARRIOTT

Segmento: Hotelaria - Período: 05/1999 a 02/2001

Cargo: Assistente da Qualidade

Responsável por elaborar, digitar e controlar procedimentos e instruções de trabalho seguindo os padrões da norma ISO-9002, das áreas de Hospedagem, Vendas/Marketing, Eventos e Alimentos & Bebidas. Distribuição e controle da documentação. Estudos de casos e reclamações de clientes, bem como a resolução destes através de ações corretivas e preventivas. Treinamento interno e “estágio” nas áreas de Hospitalidade, Eventos e Comercial/Marketing.

PALESTRANTE EM EVENTOS E CONGRESSOS

❖ MESA REDONDA ICESP HOTELARIA HOSPITALAR E GOVERNANÇA

Setembro/2013

Apresentação do Estudo: A importância da comunicação e hospitalidade entre os colaboradores e os cuidadores em residenciais para a Terceira Idade.

❖ CONGRESSO NACIONAL DE HOTELARIA HOSPITALAR E JORNADA DE HOTELARIA DO ICESP

Outubro/2014

Participação no debate: O perfil do profissional de hospitalidade no acolhimento ao cliente.