



Contacto



Madrid

Aptitudes

- Buena disposición para gestionar reclamaciones de clientes, empatizando de forma profesional y educada.
- Manejo del software "Opera" de Oracle para la gestión de operaciones en hoteles.
- Capacidad de escucha y comunicación asertiva con el cliente.
- Gestión del tiempo.
- Control de calidad.
- Manejo del paquete básico de Office

Resumen profesional

Profesional con pasión y dedicación en el trato al cliente. He trabajado como **Supervisora de relación con el cliente** para una cadena alemana líder en el sector de la hospitalidad. Estoy siempre dispuesta a hacer el esfuerzo necesario para conseguir una experiencia positiva por parte de los clientes así como de los miembros VIP, desde la bienvenida hasta el final de su estancia, atendiendo a sus necesidades y reclamaciones para asegurar que sus expectativas son siempre superadas

Experiencia laboral

Supervisora de relación con el cliente

Steigenberger Hotels GmbH | El Cairo (Egipto) | 2017 - 2021

- Gestión de reclamaciones del cliente y recopilación de su experiencia durante la estancia
- Supervisión directa de todas las fases del alojamiento de los clientes VIP (desde reserva hasta check-out)
- Supervisión de diferentes equipos para conseguir la asistencia necesaria a los clientes.
- Comunicación constante con los equipos de limpieza y mantenimiento para garantizar la calidad en las habitaciones.
- Responsable de la imagen del lobby y las zonas comunes

Agente de atención al cliente / Internacional

Vodafone Irish Account | El Cairo (Egipto) | 2015 - 2016

- Información al cliente según las herramientas y protocolos de la casa.
- Gestión de reclamaciones.
- Búsqueda de soluciones para conseguir la satisfacción del cliente.

Recepcionista

Baron Resort| Sharm El Sheikh (Egipto) | 2014 - 2015

- Recepción de huéspedes, comprobación de su documentación y registro en la base de datos.
- Gestión de centralita telefónica y correo electrónico.
- Clasificación y gestión de la correspondencia recibida y enviada.

Diseñadora Gráfica

Agenzia Italiana| Napoles (Italia) | 2012 - 2014

- Desarrollo de ilustraciones, logos y otros diseños mediante software o a mano alzada.
- Modelado 3D con Photoscan, 3D Studio Max y Zbrush.
- Participación en diversos proyectos internacionales.

Datos académicos

Universidad de Helwan - Facultad de Bellas Artes (El Cairo/Egipto)

Licenciatura superior en Bellas Artes especializada en Diseño Gráfico y Animación | 2007 - 2012

Idiomas

Arabe
Nativo.

Inglés:
Experto

Italiano
Avanzado

Español
Intermedio alto

Turco
Intermedio