

✉ ejemplo@cvmaker.cl

Profesional con más de diez años de experiencia en gestión hotelera y supervisión de operaciones. Con las competencias necesarias para generar en los equipos una actitud de servicio que deriven en experiencias excepcionales a los huéspedes. Con deseos de sumar mi capacidad para la supervisión de personal, gestión operativa y experiencias del huésped para lograr una mayor eficiencia en su distinguida cadena de hoteles.

EXPERIENCIA LABORAL

Subgerente de hotel

dic. 2022 - oct. 2024

Hotel Páramo, Lima, Perú

Lideré y gestioné las operaciones diarias del hotel, supervisando un equipo de más de 50 empleados y manteniendo un fuerte enfoque en la satisfacción de los huéspedes y el compromiso de los empleados. Supervisé la planificación y ejecución de eventos y conferencias a gran escala, logrando la satisfacción de los huéspedes. Apoyé a Recursos Humanos con programas de capacitación y mantuve los más altos estándares de servicio.

- Durante mi gestión, aumentaron los comentarios positivos de los huéspedes en un 25%.
- Gracias a los esfuerzos de servicio al cliente, el hotel Suites del Mar fue galardonado con el Distintivo Nacional de Calidad Turística en 2023.

Gerente de recepción

feb. 2020 - set. 2022

Hotel Miraflores, Cusco

Gestioné al equipo de recepción conformado por ocho personas. Capacité a mi personal para brindar una experiencia fluida y eficiente para los huéspedes desde la llegada hasta la salida. Mantuve una comunicación constante con el resto de las áreas para atender con prontitud todas las solicitudes de nuestros visitantes. Organicé reuniones periódicas para comunicar actualizaciones, nuevos procedimientos y abordar inquietudes, fomentando un entorno de trabajo positivo y colaborativo.

- Gracias a la buena comunicación y la optimización de procesos que implementé, se agilizaron los tiempos de check-in y check-out en un 20%.
- Implementé estrategias innovadoras de participación de los huéspedes, lo que resultó en un aumento del 15% en los comentarios positivos.
- Trabajé en capacitaciones para mejorar las habilidades blandas del personal, lo que resultó en una reducción del 25% de quejas.

Recepcionista

set. 2019 - feb. 2020

Hotel Miraflores, Cusco

A cargo de las labores de recepción de huéspedes, reservas por teléfono y atención de solicitudes. En tan solo seis meses logré un ascenso a gerente de área, a pesar del complejo momento que vivía el hotel debido a las restricciones de viaje de 2020. Durante ese tiempo demostré mi capacidad de adaptación y resolución de problemas.

Capitán de camareros

mar. 2018 - feb. 2019

Hotel Maripau, Lima

A cargo de un equipo de ocho camareros. Mi trabajo consistía en supervisar el desempeño del personal de comedor, coordinar esfuerzos con el trabajo de cocina, hacer corte de caja, gestionar propinas y garantizar que se cumpliera con las regulaciones de salud e higiene, y de que los comensales recibieran una atención excelente.

Camarero de hotel

abr. 2016 - mar. 2018

Hotel Maripau, Lima

Labores de toma de pedidos, recepción y servicio de alimentos, atención amable a los comensales, y limpieza de mi área de trabajo. Destaqué por mi capacidad para trabajar bajo presión, por mi trato atento y por adelantarme siempre a los deseos de los huéspedes.

HABILIDADES

Gestión hotelera	Experto
Liderazgo	Experto
Adaptabilidad	Experto
Comunicación	Experto
Finanzas y contabilidad	Experto
TIC en hotelería	Avanzado

EDUCACIÓN

Licenciado en turismo	dic. 2015 - nov. 2018
Licenciatura en Gestión de la Hospitalidad, Lima	

CURSOS

Motivación y liderazgo en hotelería	feb. 2017
Centro de estudios Monet	
Diplomado en Resolución de Conflictos	mar. 2021 - jul. 2021
Instituto de Turismo Montesinos	
Mixología	dic. 2018 - jul. 2019
Academia Peruana de Mixología	
Las nuevas tecnologías en el turismo	dic. 2024 - Presente
Universidad de Lima	

IDIOMAS

Inglés	C2
Francés	B2
Italiano	B1

CERTIFICADOS

Distintivo Nacional de Calidad Turística	2023
Distintivo que otorga el Colegio de Prestadores de Servicios Turísticos del Perú por el cumplimiento del marco normativo en materia hotelera y por la excelencia en el servicio.	