

Recepcionista de Hotel

Claudia Viñas



EXPERIENCIA

Recepcionista, Hotel Meliá Palma Marina, Palma de Mallorca *Abr 2024 – Presente*

Recepción en hotel de 5 estrellas con 302 habitaciones en primera línea del Paseo Marítimo.

- Gestión de **60-80 check-ins diarios** en temporada alta con atención personalizada
- Resolución de incidencias — media de **8 reclamaciones semanales** con tasa de resolución satisfactoria del 96%
- Upselling de categoría de habitación con un ratio de conversión del **22%** y facturación adicional de 4.800 EUR/mes
- Coordinación con housekeeping para control de disponibilidad en **tiempo real** vía PMS Opera

Recepcionista, Hotel Nixe Palace (Meliá Collection), Palma de Mallorca *Oct 2022 – Mar 2024*

Recepción y atención al huésped en hotel boutique de 4 estrellas superior con 130 habitaciones.

- Atención de **35-45 check-ins diarios** con servicio personalizado de bienvenida
- Gestión de reservas telefónicas y por email — procesamiento de **120 reservas semanales**
- Puntuación media en Booking.com de **9,2/10** en el apartado de recepción durante mi periodo
- Apoyo en la facturación y cierre de caja diario con movimientos de **18.000-25.000 EUR**

Recepcionista en prácticas, Paradores — Parador de Alcúdia, Alcúdia *Mar 2022 – Ago 2022*

Prácticas del grado superior en hotel de la red de Paradores con 54 habitaciones.

- Asistencia en check-in/check-out de **40 huéspedes diarios** en temporada estival
- Atención telefónica y gestión de emails en **castellano, catalán e inglés**

CERTIFICACIONES

Carnet de Manipulador de Alimentos, AENOR *Mar 2022*

Curso de Revenue Management Hotelero (60 horas), Les Roches Marbella (online) *Sept 2023 – Dic 2023*

PROYECTOS

Programa de upselling en recepción — Meliá Palma Marina *Jun 2024 – Sept 2024*

Participación en el piloto de programa de upselling activo en recepción durante temporada alta.

- Ofrecimiento de upgrade de habitación a todos los huéspedes en check-in — ratio de conversión del **22%**
- Generación de **19.200 EUR** de ingresos adicionales en 4 meses
- El programa se adoptó como estándar para la temporada 2025

ACTIVIDADES EXTRACURRICULARES

Voluntaria — Mallorca Tourism Board (ferias internacionales) *Nov 2023*

Apoyo en el stand de Mallorca en FITUR 2024 y 2025. Atención a touroperadores y prensa en castellano, inglés y alemán durante 5 días por feria.

PERFIL

Recepcionista de hotel con dos años de experiencia en establecimientos de 4 y 5 estrellas en Mallorca. He gestionado más de 9.200 check-ins y check-outs, con una puntuación media de satisfacción del cliente de 9,1/10 en encuestas post-estancia. Dominio de tres idiomas y experiencia con PMS Opera y Sihot.

EDUCACIÓN

Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos (FP Grado Superior) in Gestión de Alojamientos Turísticos

IES Juníper Serra, Palma de Mallorca
Sept 2020 – Jun 2022

HABILIDADES

- Check-in / check-out y atención al huésped
- PMS Opera Cloud y Sihot
- Gestión de reservas (Booking, Expedia, canal directo)
- Upselling y revenue básico
- Resolución de incidencias y quejas
- Facturación y cierre de caja
- Coordinación con housekeeping y mantenimiento
- Protocolo y etiqueta hotelera
- Microsoft Office y Google Workspace

IDIOMAS

- Castellano (nativo)
- Catalán (C1)
- Inglés (B2)
- Alemán (A2)

REFERENCIAS

Teresa Bonnin

Jefa de Recepción, Hotel Meliá Palma Marina,
t.bonnin@melia.com, +34 971 723 841

Miquel Vidal

Director, Hotel Nixe Palace,
m.vidal@nixepalace.com, +34 971 700 888