

Recepcionista de Hotel Junior

Andrea Marquez Pena



EXPERIENCIA

Recepcionista en Practicas, Hotel Miramar GL (5* Gran Lujo), Malaga *Ene 2025 – Jun 2025*
Periodo de practicas en recepcion de un hotel emblematico de 5 estrellas Gran Lujo con 200 habitaciones.

- Atendi una media de **45 huéspedes diarios** en check-in y check-out, gestionando estancias de **150 a 850 euros por noche**
- Gestione **380 reservas** a traves de Opera PMS, Booking.com y correo electronico, con una tasa de errores inferior al **0,5%**
- Resolvi **52 incidencias** de huéspedes (cambios de habitacion, quejas de servicio, solicitudes especiales) con una satisfaccion media de **4,8/5**
- Realice **upselling de 28 upgrades de habitacion**, generando ingresos adicionales de **8.400 euros** en 6 meses

CERTIFICACIONES

Revenue Management para Hoteles (40h), Les Roches Marbella (formacion online) *Oct 2024 – Dic 2024*

PERFIL

Graduada en Turismo por la Universidad de Malaga con nota media de **8,1/10**. Realice **practicas de 6 meses en el Hotel Miramar GL** (5 estrellas Gran Lujo) donde atendi a una media de **45 huéspedes diarios**. Dominio de Opera PMS, Booking Engine y atencion en **4 idiomas** (espanol, ingles, frances, aleman). Experiencia en check-in/check-out, gestion de reservas y resolucion de incidencias con una valoracion media en TripAdvisor de **4,8/5**.

FORMACIÓN

Título y especialidad

Universidad de Malaga (UMA), Malaga
Sept 2021 – Jun 2025

HABILIDADES

- Opera PMS (gestion hotelera)
- Check-in / check-out y atencion al huésped
- Gestion de reservas (Booking, Expedia, canal directo)
- Upselling y revenue management basico
- Resolucion de incidencias y quejas
- Microsoft Office (Excel, Word, Outlook)
- Protocolo y atencion VIP
- Facturacion y cobros
- Coordinacion con housekeeping y F&B
- Atencion multilingue (4 idiomas)

IDIOMAS

- Espanol (nativo)
- Ingles (C1 - Cambridge Advanced)
- Frances (B2 - DELF)
- Aleman (B1 - Goethe-Zertifikat)