



Riikka Virtanen

Matkailuneuvoja

Innostunut ja asiakaskeskeinen matkailuneuvoja, jolla on kuuden vuoden kokemus kansainvälisen matkailun neuvonnasta, matkapakettien räätälöinnistä ja ryhmämatkojen koordinoinnista. Olen auttanut tuhansia suomalaisasiakkaita löytämään unelmiensa matkan ja erikoistunut erityisesti Aasian ja Pohjois-Amerikan kohteisiin. Minulle tärkeintä on erinomainen asiakaskokemus, varmistan, että jokainen asiakas saa juuri hänelle sopivan, hyvin suunnitellun matkan.

KOULUTUS

Sep 2013 – May 2016

Restonomin tutkinto (AMK), Matkailu, pääaine
Matkailupalveluiden tuottaminen ja johtaminen-
, Metropolia AMK, Helsinki
Opinnäytetyö kulttuurimatkailun kehittämisestä
Suomessa, arvosana **kiitettävä**. Puolen vuoden harjoittelu
Visit Helsingissä.

TAIDOT

GDS-järjestelmät (Amadeus, Galileo) • Matkapakettien
räätälöinti • Ryhmämatkojen koordinointi • Asiakaspalvelu
ja myynnin osaaminen • Kohteetuntemus (Aasia,
Pohjois-Amerikka, Etelä-Eurooppa) • Varausjärjestelmät
(Tourplan, Thomas Cook Systems) • Matkavakuutusten myynti
• Reklamaatioiden käsittely • CRM-järjestelmät • Sosiaalisen
median ylläpito (Instagram, Facebook)

SERTIFIKAATIT

Sep 2019

IATA Foundation in Travel and Tourism, IATA

KIELET

Suomi (äidinkieli) • Englanti (sujuva) • Ruotsi (hyvä) • Saksa
(perustaso) • Espanja (alkeet)

SUOSITUKSET

Kirsi Aalto, Myymäläpäällikkö, Finnmatkat / TUI Finland

Helsinki, Suomi

riikka.virtanen@gmail.com

+358 44 472 8163

linkedin.com/in/riikkavirtanen

KOKEMUS

Jan 2020 – Nykyhetki

Matkailuneuvoja, Finnmatkat / TUI Finland, Helsinki
Räätälöityjen matkapakettien myynti ja neuvonta yksityis-
ja yritysasiakkaille Helsingin myymälässä.

- Myyn vuosittain matkoja **yli 420 asiakkaalle** ja saavutan jatkuvasti yli 110 %:n myyntitavoitteen
- Asiakastytytyväisyysskyselyn tulos **4,9/5,0** kahden vuoden peräkkäisen seurantajakson aikana
- Erikoistunut Japanin, Thaimaan ja Kanadan matkoihin; koulutettiin **4 kollegaa** näiden kohteiden asiantuntijuuteen
- Hoidan ryhmämatkojen koordinoinnin alusta loppuun, suurin ryhmä **38 henkilöä**

Jun 2017 – Dec 2019

Asiakaspalvelija, matkatoimisto, Area Travel Group Oy, Helsinki

Asiakaspalvelu, varausten hallinta ja matkakohteiden neuvonta monipuolisessa matkatoimistossa.

- Käsitelin kuukausittain **noin 200 asiakasvarausta useilla GDS-järjestelmillä (Amadeus, Galileo)**- Myyntiennätys: lentomatkapaketti Australiaan arvoltaan **18 400 euroa** perheelleKoordinoin **12 kulttuurimatkaa** eläkeläisryhmille yhteistyössä paikallisten opasyritysten kanssa

Jun 2016 – May 2017

Harjoittelija, turistineuvonta, Visit Helsinki, Helsingin kaupunginkanslian matkailuosasto, Helsinki

Kansainvälisten matkailijoiden neuvonta ja kaupungin matkailumateriaalien hallinta.

- Neuvottiin kesäsesongin aikana **noin 100 kansainvälistä matkailijaa päivittäin kuudella kielellä**Avustettiin Helsinki-esittelysivuston sisällönpäivityksessä kolmella kielelläPäivittänyt matkailumateriaaleja kolmella kielellä ja varmistanut niiden saatavuuden sekä painettuna että digitaalisena