

Monika Wieczorek

Młodszy Recepcjonista Hotelowy

Gdańsk, Polska · m.wieczorek.hotel@gmail.com · +48 515 274 893 · linkedin.com/in/monikawieczorek-hotel



Absolwentka turystyki i hotelarstwa na Uniwersytecie Gdańskim. Podczas pracy w Sofitel Grand Sopot obsługiwałam średnio 45 gości dziennie, realizując check-in/check-out i rezerwacje telefoniczne. Ocena satysfakcji gości: 4,8/5 na Booking.com. Biegła w systemie Opera PMS, angielskim (C1) i niemieckim (B1).

DOŚWIADCZENIE

Recepcjonistka (staż), Sofitel Grand Sopot — Hotel 5*, Sopot

Cze 2025 – Lut 2026

Staż na recepcji hotelu 5-gwiazdkowego (200 pokoi).

- Obsługa **średnio 45 gości dziennie** — check-in, check-out, concierge
- Zarządzanie **rezerwacjami** w Opera PMS — 2 800 rezerwacji w sezonie letnim
- Rozwiązywanie **reklamacji** gości — 95% spraw zamkniętych na recepcji bez eskalacji
- Obsługa **gości VIP** (25 przyjazdów) — personalizacja pobytu, koordynacja z concierge i room service

Praktykantka w Dziale Rezerwacji, Hotel Haffner**** Sopot, Sopot

Sty 2025 – Kwi 2025

Praktyki w dziale rezerwacji i obsługi gości.

- Obsługa **320 rezerwacji telefonicznych** i e-mailowych
- Aktualizacja **dostępności pokoi** w channel managerze (Booking, Expedia, Hotels.com)

WYKSZTAŁCENIE

Stopień i kierunek, Uniwersytet Gdański, Gdańsk

Paź 2022 – Cze 2025

Praca licencjacka: *Wpływ personalizacji usług na satysfakcję gości w hotelach 5-gwiazdkowych Trójmiasta* — ocena bardzo dobra. Średnia ocen: 4,37.

UMIEJĘTNOŚCI

Opera PMS (Property Management System), Check-in / check-out, Obsługa rezerwacji (Booking, Expedia), Channel manager, Obsługa gości VIP, Rozwiązywanie reklamacji, Kasa fiskalna i rozliczenia, Komunikacja wielojęzyczna, MS Office, Standardy obsługi 5*

JĘZYKI

Polski (ojczysty), Angielski (C1), Niemiecki (B1)

ZAJĘCIE POZALEKCYJNE

Wolontariat na Festiwalu Open'er w Gdyni

Lip 2024 – Lip 2024

Koordynacja strefy informacyjnej dla 800 gości zagranicznych — obsługa w 3 językach. Nagroda za najlepszego wolontariusza strefy.