



Leonor Batista

RECECIONISTA DE HOTEL

Funchal, Portugal | lbatista5@gmail.com | +351 936 720 184 | linkedin.com/in/leonorbatista

PROFILE

Rececionista de hotel com dois anos de experiencia em unidades de 4 e 5 estrelas na Madeira. Fluente em tres idiomas e habituada a lidar com hospedes internacionais. Capacidade comprovada para gerir check-ins de grupos grandes e resolver reclamacoes de forma autonoma.

EDUCAÇÃO

Licenciatura in Gestao Hoteleira

Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril, Estoril
Set. de 2019 – Jul. de 2022

HABILIDADES

- Opera PMS
- Gestao de reservas (Booking, Expedia, HRS)
- Check-in e check-out
- Atendimento ao hospede
- Upselling e cross-selling
- Gestao de reclamacoes
- Faturacao e cobranca
- Microsoft Office
- Comunicacao multilingue

IDIOMAS

- Portugues (nativo)
- Ingles (C1)
- Alemao (B2)

REFERÊNCIAS

Bruno Fernandes

Diretor de Front Office, Pestana Casino Park
b.fernandes@pestana.com, +351 291 209 100

Catarina Viveiros

Guest Relations Manager, NH Hotels Funchal
c.viveiros@nh-hotels.com, +351 291 740 300

EXPERIÊNCIA

Rececionista, Pestana Casino Park, Funchal

Abr. de 2024 – Presente

Rececao de hotel 5 estrelas com 379 quartos e elevada taxa de ocupacao anual.

- Gestao de check-in e check-out de **80+ hospedes por turno** com tempo medio de atendimento de 4 minutos
- Atendimento em **portugues, ingles e alemao** a hospedes de mais de 20 nacionalidades
- Resolucao de **95% das reclamacoes** sem necessidade de escalar para supervisao
- Upselling de quartos com vista mar que gerou **receita adicional de 18 mil euros** em 6 meses

Rececionista (estagio + contrato), NH Hotels Funchal, Funchal

Jan. de 2023 – Mar. de 2024

Rececao de hotel 4 estrelas com 120 quartos e foco em turismo de negocios.

- Gestao de reservas via **Opera PMS** e plataformas OTA (Booking, Expedia)
- Coordenacao de check-in de grupos de **ate 50 pessoas** em eventos corporativos
- Preparacao de relatorios diarios de ocupacao e receita para a direcao

CERTIFICAÇÕES

Formacao em Revenue Management Hoteleiro, Turismo de Portugal

Jun. de 2024 – Jun. de 2024

PROJETOS

Melhoria do Processo de Check-in Digital - Pestana Casino Park

Set. de 2024 – Jan. de 2025

Participacao no projeto piloto de check-in online para hospedes recorrentes.

- Recolha de feedback de **230 hospedes** para melhoria da app de check-in
- Reducao do tempo medio de check-in presencial em **40%** para hospedes que completaram pre-check-in

ATIVIDADE EXTRACURRICULAR

Voluntaria - Madeira Film Festival

Abr. de 2024 – Abr. de 2024

Apoio logistico e rececao de convidados internacionais durante o festival. Coordenacao de transfers de aeroporto para 35 participantes.