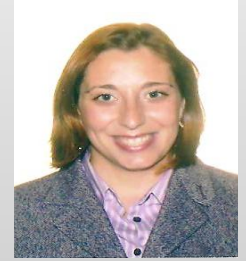


Melisa Felipe Ruiz

Email: melisafelipe@hotmail.com



Profesional del turismo con amplia experiencia en los departamentos de Dirección, food and beverage, recepción, reservas y comercial, realizando funciones de atención al cliente, coordinación de equipos, comercialización y gestión financiera de establecimientos hoteleros.

Orientada hacia la excelencia organizativa basada en la mejora continúa de los procesos para obtener la máxima satisfacción del cliente en sus experiencias y emociones. Customer centricity como estrategia principal.

Mi objetivo es seguir desarrollando mi carrera profesional en este sector que me apasiona, dispuesta siempre a asumir nuevos retos y a seguir creciendo profesionalmente.

EXPERIENCIA PROFESIONAL

JEFE DE RECEPCION, EJECUTIVA DE VENTAS INTERNA Y SEGMENTO MICE, ASISTENTE DE DIRECCION. Hotel Alcázar de la Reina 4 estrellas. 68 habitaciones, restaurante, bar de tapas, pub irlandés, 5 salas de reuniones. (Carmona- Sevilla) Marzo 2010 a Septiembre 2018

Cotización, gestión y facturación de grupos y seguimiento de los mismos durante su estancia en el hotel, así como la organización y supervisión de eventos celebrados en el establecimiento. Gestión del departamento de recepción en todas sus áreas (front office, atención al cliente, atención telefónica, gestión del personal del departamento gestión de portales de internet y del channel manager, back office). Supervisión de la facturación diaria y la gestión de cobro de deuda. Supervisión del área de compras a proveedores dentro del departamento de AyB en ausencia del jefe de compras y en su periodo vacacional. Asistencia a la dirección del hotel y responsable del establecimiento en su ausencia y en su periodo vacacional.

DEPARTAMENTO COMERCIAL IBEROSTAR Hotels & Resorts (REGIONAL ANDALUCIA). Hotel Iberostar Royal Andalus, Sancti Petri (Cádiz)

Enero a Septiembre 2009

Responsable de Iberomeetings (congresos, convenciones e incentivos) para toda Andalucía. Captación (visitas a DMC's y OPC's de Andalucía y Madrid, así como a Mayoristas de TTOO), cotización y gestión de grupos de este segmento así como vacacionales. Control y gestión de las salas de reuniones de los distintos hoteles Iberostar en Andalucía. Seguimiento del cobro de los servicios realizados a los grupos confirmados.

HOTEL IBEROSTAR ISLA CANELA E ISLA CANELA PARK 4 estrellas. 300 habitaciones y 101 apartamentos, 1 restaurante, 2 salas de conferencias y 1 salón de espectáculos, Isla Canela – Ayamonte (Huelva)

Mayo a Octubre 2008

Subdirectora de hotel realizando tareas de atención al cliente, coordinación de acciones de control de sanidad y gestión del cliente interno (personal). Control y supervisión de los distintos departamentos del hotel.

HOTEL IBEROSTAR ANDALUCÍA 4 estrellas. 290 habitaciones, 2 restaurantes, 2 salas de conferencias, Sancti Petri (Cádiz)

Junio 2007 a Mayo 2008

Recepcionista realizando tareas de front office, atención al cliente y reservas. Gestión del departamento de reservas en ausencia de la jefe de reservas y durante sus periodos vacacionales.

HOTEL LOS MONTEROS 5 estrellas gran lujo. 172 habitaciones, 2 restaurantes, 7 salas de conferencias y un club de playa "La Cabanne", Marbella (Málaga).

Abril 2006 hasta Mayo 2007

Adjunta al departamento de reservas (gestión de reservas, contratación E-Business, mantenimiento de portales de Internet, gestión de las tarifas y lanzamiento de ofertas a mayoristas y minoristas). Gestión de reservas con los distintos campos de golf de la zona para los clientes del hotel.

HOTEL BARCELO MARBELLA GOLF 4 estrellas sup., 207 habitaciones, 2 restaurantes, 10 salas de conferencias , Marbella (Málaga)

Julio 2004 hasta Abril 2006.

Jefe de reservas y coordinadora de Yield (gestión de reservas contratación con TTOO, e-Business, mantenimiento de portales de internet, gestión de tarifas y lanzamiento de ofertas a mayoristas y minoristas). Gestión de reservas con los distintos campos de golf de la zona para los clientes del hotel.

HOTEL TRYP BERNE 4 estrellas, 88 habitaciones, 1 bar, 2 salas de conferencias, Ginebra (Suisse) :

Abril 2003 hasta Abril 2004

Jefe de recepción (responsable de front office, implantación del sistema de calidad GSA, gestión de reservas y deudores)

Preapertura y apertura del hotel :

- Puesta en marcha de los procedimientos de recepción y back office
- Configuración del sistema informático de recepción
- Formación del personal de recepción del sistema SIHOT (sistema de gestión hotelera)
- Estudio de la competencia
- Fijación de tarifas con sociedades y TTOO
- Comercialización del hotel

HOTEL MELIA CARLTON, 4 estrellas, 44 habitaciones, 2 restaurantes, 1 bar, 4 salas de conferencias, Lausanne (Suisse) :

Febrero 2003 a Marzo 2003

Jefe de recepción, reservas y encargada de la implantación del sistema de calidad GSA

MELIA TRUJILLO BOUTIQUE HOTEL 4 estrellas, 77 habitaciones, 1 restaurante , 1 bar, 3 salas de reuniones, Trujillo (Cáceres)

Mayo – Octubre 2002

Realización de stage en calidad de Subdirectora

Realización de las siguientes tareas :

- ✓ Puesta en marcha del sistema de calidad GSA
- ✓ Comercialización del hotel con respecto a F & B
- ✓ Participación en la elaboración de presupuestos y Business Plan

MELIA GALGOS 4 estrellas, 340 habitaciones, Madrid

Mayo – Octubre 2001

Realización de stage en el departamento de Administración y Recursos Humanos

DE VERE BELLHOUSE HOTEL 4 estrellas, 150 habitaciones, Beaconsfield (Buckinghamshire – Inglaterra)

Junio - Septiembre 2000

Realización de stage en el departamento de Housekeeping y recepción

HOTEL OCCIDENTAL MONTE PICAYO 4 estrellas, 200 habitaciones, Valencia (España)

Junio – Septiembre 1999

Realización de stage en el departamento de cocina

HOTEL RITZ MADRID 5 estrellas, 104 habitaciones, Madrid (España)

Junio – Septiembre 1998

Realización de stage en el departamento de servicios (restaurante, bar, room service) así como en el departamento de compras.

FORMACIÓN

1993-1997 Bachiller L.O.G.S.E. (Opción Dirección y administración de empresas)

1997-2002 Centro Superior de Hostelería de Galicia, escuela reconocida por la universidad de Santiago de Compostela y creada en colaboración con l'Ecole Hôtelière de Lausanne (Suiza)

IDIOMAS

Español: Lengua materna

Inglés : Muy alto nivel tanto hablado como escrito

Francés : Muy alto nivel tanto hablado como escrito

Alemán : Nivel medio

INFORMATICA

Buen conocimiento en la utilización de las siguientes aplicaciones : Excell, Word, Acces, Powerpoint y Outlook

Sistemas de gestión hotelera : Fidelio, Si-Hot , Ulises (tesipro), Bird (Check in), Sap, Othello (Millenium)

Sistema de Yield Management y reservas : Sirius, Utell e IHotelier y Siteminder

OTROS DATOS DE INTERÉS

Movilidad geografica nacional e internacional.

Carnet de conducir B

Perfil linkedin: <http://bit.do/ex4Ym>

Referencias Bajo petición