

653478902
ejemplo@cvmaker.es

Málaga



Lara Jumilla Real

Recepcionista

Experiencia laboral

Jefa de recepción

Hotel Barceló Raval

jul. 2020 - Presente
Barcelona

- Lideré un equipo de 12 recepcionistas, optimizando la experiencia de los huéspedes.
- Implementé un sistema de reservas nuevo, reduciendo los errores en un 30%.
- Gestioné las quejas y resoluciones, aumentando la puntuación en TripAdvisor hasta 4.7/5.

Supervisora de Atención al Cliente

Hotel NH Madrid Paseo del Prado

mar. 2016 - jun. 2020
Madrid

- Personalicé la atención a clientes VIP, mejorando la fidelización en un 20%.
- Supervisé la formación del personal, reduciendo el tiempo de adaptación en un 35%.
- Resolví incidencias diarias con una tasa de satisfacción del 95%.

Información adicional

Fecha de nacimiento 6/8/1995

LinkedIn [LinkedIn.com/in/larajumillareal](https://www.linkedin.com/in/larajumillareal)

Acerca de

Recepcionista con más de 8 años de experiencia en hoteles de lujo y restaurantes de categoría alta. Especializada en atención al cliente, gestión operativa y liderazgo de equipos. Comprometida con la excelencia en el servicio y la satisfacción del cliente. Con habilidades en gestión de reservas, resolución de problemas y trabajo en equipo. Fluidez en español, inglés e italiano.

Habilidades

Gestión de reservas	● ● ● ● ●
Atención al cliente	● ● ● ● ●
Formación de equipos	● ● ● ● ●
Opera y Amadeus	● ● ● ● ●
Resolución de Problemas	● ● ● ● ●

Educación

Grado en Turismo y Gestión Hotelera

Universidad de Barcelona

2012 - 2015

Barcelona

Idiomas

Inglés



Italiano



Certificados

Certificación en Atención al Cliente

2019

Curso de Seguridad Alimentaria y Manipulación de Alimentos

2018

Referencias

Referencias disponibles a solicitud