

ID-58919 Sergio

Graduado en Turismo Internacional y Gestión Hotelera
Máster (MBA) en Marketing



PERFIL PERSONAL

Especialista en el ámbito comercial internacional con amplia experiencia en gestión de personal y Marketing corporativo. Cinco años de experiencia en el Reino Unido, trabajando con empresas internacionales en puestos de gestión durante los últimos tres años.

EDUCACIÓN

Máster (MBA) en Turismo Internacional y Gestión Hotelera– Vatel Madrid

Octubre 2016 – Abril 2017 – Especialización en Marketing

Grado en Turismo Internacional y Gestión Hotelera– Vatel Madrid

2013-2016

Logros:

- Seleccionado como embajador de Vatel en España para estudiar un año en Vatel Isla Mauricio.
- Graduado con mención de honor, por la vocación en el sector y resultados académicos excelentes.

EXPERIENCIA PROFESIONAL

Gerente de Ventas/Relaciones públicas– American Express UK Ltd, Londres.

Marzo 2020 – Agosto 2021

- Encargado de una cartera de más de 60 clientes, único responsable del volumen total de ventas, adquisición y retención de clientes VIP. Único punto de contacto entre la empresa y el cliente, responsable de satisfacción de clientes individuales y corporativos.
- Responsabilidad total sobre el rendimiento y el alcance de la cartera, garantizando que todas las cuentas se mantengan comprometidas, contactando con los clientes a distancia y en persona cuando precise.
- Premiado con excelentes comentarios y reconocimiento por parte del director de área y el equipo de dirección por la excelente satisfacción y rendimiento de la cartera.
- Asegurado con éxito un puesto en la reserva de talento interna (AIM Network) dedicada a formar nuevos líderes dentro de American Express en Reino Unido, tan solo un año después de tomar el puesto.
- Responsable de que las normas PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) se cumplieran en cada interacción con los clientes, y que el máximo nivel de seguridad estaba presente.
- Ocupé el primer lugar entre los mejores vendedores de mi equipo por ingresos de cartera de clientes durante varios meses. Mencionado a nivel regional (Reino Unido/EMEA) por la adquisición de nuevos clientes VIP y el alcance de mi cartera.
- Uso avanzado del programa SABRE (GDS), sistema centralizado de ventas (RTPOS/ERP) junto con PSP y OPUS-IS (CRM)

F&B Manager in Training – Four Seasons Hotel London at Park Lane (5* GL)

Mayo 2018 – Marzo 2020

- Asegurarse de que el compromiso y el reconocimiento personal de cada cliente fuese demostrado durante su estancia en el hotel y puntos de venta.
- Encargado de la supervisión del servicio cada día en los distintos puntos de venta de alimentos y bebidas, supervisión personal del trato con clientes de alto standing y otras partes interesadas.
- Supervisión de procedimientos, rendimiento del personal, códigos de conducta y uniformidad
- Encargado del entrenamiento del personal, dirigir el servicio, motivar y disciplinar a los empleados en base a los estándares del departamento de alimentos y bebidas.
- Proporcionar reconocimiento a cada cliente, promover técnicas para mejorar las relaciones públicas con los clientes, gestión de quejas a nivel individual así como preferencias de cada cliente a la vez que motivaba a mi equipo a hacerlo.
- Miembro del equipo Four Seasons EVOLVE en Londres, encargado de renovar y evaluar los estándares de servicio de la compañía, así como comportamientos de liderazgo para encargados y estándares de conducta y servicio para los empleados.
- Excelentes resultados en cada auditoría de LQA; con los más altos requisitos internacionales en cuanto a nivel de servicio.
- Fomentar la camaradería y el trabajo en equipo, proporcionando un entorno seguro para trabajar hacia un objetivo común.

Recepcionista – Amaranto Restaurant – Four Seasons Hotel London at Park Lane (5* GL)

Mayo 2017 – Mayo 2018

- Encargado de reconocer a cada cliente en su llegada al punto de venta, demostrando los más altos estándares de servicio desde la llegada hasta la salida del establecimiento.
- Responsable de la administración de reservas, menús, respuestas en TripAdvisor y de anticipar las necesidades de cada cliente antes de su llegada al establecimiento.
- Recibí comentarios por parte del director del hotel, gracias a la motivación y liderazgos mostrados desde el puesto.

- Demostré altos niveles de reconocimiento a cada huésped y motivé a los demás a seguir mi ejemplo.
- Proporcioné entrenamiento y orientación constantes a los compañeros para que cumplieran las normas y los estándares de servicio de la compañía.

Adjunto al Director de Operaciones – Jumeirah Port Soller Hotel & Spa (5* GL)

Abril 2016 – Octubre 2016

Sóller, Islas Baleares.

- Creación de planes de acción para mejorar la experiencia, el compromiso y la satisfacción de los huéspedes durante su estancia.
- Elaboración de informes semanales para la dirección del hotel, con el estudio e interpretación de los índices financieros, laborales y de satisfacción de cada cliente.
- Creación de una serie de “pruebas” tipo test dirigido a los directores de cada departamento, para que pudieran evaluar a sus empleados y reconocer fallos en el servicio durante el desarrollo de la operación cada día. Premiado por el director del hotel gracias a los resultados en la mejora del servicio gracias a los resultados obtenidos.
- Adjunto al Director General durante las últimas semanas de mi estadía en el hotel.

Experiencia laboral previa:

Supervisor de Restaurante – Felix Hotel Cambridge (4*)

Abril 2015 – Septiembre 2015

Cambridge, Reino Unido

*

Prácticas en Habitaciones y Restauración – Four Seasons Resort Mauritius (5* GL)

Octubre 2014 – Abril 2015

Isla Mauricio (Océano Índico)

Prácticas en Conserjería – Ritz Carlton – Hotel Arts Barcelona (5* GL)

Mayo 2014 – Septiembre 2014

Barcelona

Prácticas de Recepción – Hotel Villa Real Madrid (5* GL)

Septiembre 2013 – Mayo 2014

Madrid

LANGUAGES:

Inglés: Bilingüe

Francés: Nivel B1 (Intermedio avanzado)

Italiano: B2 (Intermedio)