



BISILA P.

Profesional sector turístico

EDUCACIÓN

Universidad de Gerona. Euro aula School, Barcelona, España

Licencia de Tripulante de cabina.

Universidad Carlos III, Madrid, España.

Diplomatura en Turismo aplicada a la empresa turística

Universidad Carlos III, Madrid, España.

Grado en Turismo y ADE.

EXPERIENCIA LABORAL

PERFIL

Acostumbrada al trabajo bajo presión, tengo varios años de experiencia en atención al cliente, departamento de ventas y sobre todo búsqueda continua de desarrollo en mi sector. Me considero una persona resolutiva, con buen ánimo y capaz de resolver problemas sin dificultad.

Tras años de experiencia, he tomado la decisión de evolucionar en el sector turístico, continuar aprendiendo y, también, aportar toda mi experiencia adquirida. Considero que mi labor en distintas divisiones como: hotel, agencia, compañías aéreas etc... aporta valor para la empresa en la que me seleccione. Mi objetivo personal es la estabilidad laboral y poder en un futuro aspirar a alguna oportunidad de mejora dentro de la corporación.

Resido en Madrid, con movilidad geográfica

IDIOMAS

Ingles Avanzado
Catalán básico
Swahilli Medio

PLUS ULTRA LINEAS AEREAS. SENIOR SALES ACCOUNT EXECUTIVE

Noviembre 2018 - Actualmente

Negociar y asegurar el cierre de ventas. Realizar seguimiento a la cartera de clientes. Responsable de realizar las propuestas técnico-comerciales.

Definir e implementar la estrategia operativa de la compañía junto al country manager y, en ocasiones, en colaboración también con el director comercial.

Analizar el mercado y las competencias en el sector. Apertura de cartera de clientes. Creación, gestión y control de cartera de clientes. Realización de visitas comerciales a agencias de viajes, touroperadores, DMC,s, y consolidadores.

Representación de la compañía en eventos, Workshop y diferentes foros.

Realización de webinarios a agentes de viajes para formación en los procesos de venta de la compañía.

AIR EUROPA AGENTE DE VENTAS NACIONAL E INTERNACIONAL EN AEROPUERTO ADOLFO SUAREZ BARAJAS

Mayo 2018 – Noviembre 2018

Atención al pasajero, venta de billetes.

Gestión de reservas, cambios, cancelaciones, procesos de reubicación.

Funciones administrativas asociadas al puesto.

Utilización de varias herramientas. AMADEUS

Emisiones, reemisiones, función de CALL CENTER.

MODALIA.COM. GESTOR DE PEDIDOS ONLINE. DPT E-COMMERCE

Julio 2017 - Abril 2018

Gestión de pedidos online a través de la plataforma de venta.

Gestión de reclamaciones y consultas (recepción llamadas/emails cliente interno y externo /seguimiento del aviso y resolución del aviso). Apoyo en gestión de abonos varios (devoluciones mal estado/errores de pedido).

Gestión de pedidos manuales (Grabación de pedidos).

Apoyo a tiendas físicas en la resolución de incidencias con pedidos.

Revisión de estados para seguimiento de cuentas integradas.

(Amazon , Spartoo Ebay)

BARCELO HOTELS AND RESORT

CLUSTER TORRE ARIAS GDS AND E-DISTRIBUTION ASSISTANT

Julio 2016-Julio 2017 (Beca)

Gestión de tarifas, actualización y mantenimiento de contenidos e Imágenes en GDS, Web B2B y canales online.

Elaboración de Auditorías para el control de los diferentes canales, GDS, Agencias Online y Web B2B.

Colaborar en la coordinación de proyectos relacionados con la optimización de GDS, Agencias Online y Web B2B.

Colaborar en la carga de Tarifas de Consorcios y tarifas vía DHISCO-ODD.

Colaborar en la planificación y gestión de campañas de Marketing

ANÁLISIS DE VENTAS COSTA CRUCEROS. PARQUE EMPRESARIAL ADEQUA. GESTOR DEPARTAMENTO DE GRUPOS

Abril 2016

Programa Gaia. Departamento MICE

Control y seguimiento de grupos una vez cerrada la operación por el comercial.

Gestión administrativa y operativa de toda la documentación relativa a los grupos

Atención personalizada a las agencias de viajes desde el inicio de la operación y hasta el cierre.

Interlocución y reporting a las áreas centrales, incidencias, errores y gestión de información y comunicación con el cliente

CARLSON WAGONLIT TRAVEL. PARQUE EMPRESARIAL BARAJAS. MADRID

Junio 2015- Abril 2016.

Business travel consultant

Programa Graduate Internship 9 meses

Colaboración y apoyo a FSC Madrid en la gestión de reserva

Incidencias, errores y gestión de información y comunicación con el cliente

Utilización de la plataforma Amadeus GDS

Gestor de correo: Outlook, Moxie

Herramientas integradas en GDS (Powercenter, Wings, Folf,CRM)

Gestión de viajes de grandes cuentas. (Key clients)

MAISHA HOUSE Y UKWELI RESTAURANT, BAGAMOYO, TANZANIA PAELLA S.L AUTÓNOMA/ PROYECTO INDIVIDUAL

2010-2013

Creación y establecimiento de la compañía

Desarrollo del proyecto

Realización de website, cartera de clientes y marketing

Contabilidad

Formación del personal

Organización de safaris, rutas culturales y viajes cortos (islas aledañas).

FERIA INTERNACIONAL DE BARCELONA (FIB), BARCELONA. ASISTENTE DE EVENTOS Y FERIAS

2009-2010

Asistencia al cliente según protocolo y seguimiento desde el inicio y durante el evento

Apoyo logístico, información turística y resolución de contratiempos.

Servicio excelente al cliente

Apoyo en diferentes simposios de tipología variada durante la feria.

Mobile World Congress, Ibta, Alimentaria, Automóvil, etc...

APTITUDES

Microsoft office avanzado, Outlook, Internet y social network.

Conocimiento avanzado de GDS Amadeus, Travel office, CFR.

Voluntariado en EcoEnergy company (Bagamoyo, Tanzania)Apoyo en relocalización y proyectos de agricultura con la comunidad local.

Prácticas en agencia de viajes (Antigua Viajes Iberia) 6 meses. 2014