

LAURA MERCEDES GOZÁLVEZ

- **FECHA NACIMIENTO:** (20/05/1984)



-

- **Marzo 2019- Actualmente. MAXIMER BY MAXXIUM.**

- gestión de la cartera de clientes
 - seguimiento y ampliación
 - presentación de novedades y promociones
 - introducción de nuevas marcas
 - ampliación de gama y distribución
 - garantizar la visibilidad y la imagen de la marca.

- **Julio 2015- Enero 2019. COMERCIAL RAFAEL MUÑOZ.**

- Distribuidor de vinos
 - EXPERTA EN VINOS Y COMERCIAL
 - Calidad de servicio y atención al cliente.
 - Técnica de catas de vinos
 - Planificación, compra y venta, organización y gestión de stocks.
 - Trabajo bajo objetivos.

- **Agosto 2014 – Julio 2015. SVENSON**

- ADMINISTRATIVO, CONTABLE, RECEPCIONISTA
 - Recepción de la Clínica-
 - Gestión y administración de la Clínica y su agenda.
 - Negociación, cobros, y facturación
 - Atención personalizada presencial y telefónica.
 - Gestión de incidencias.
 - Labores administrativas avanzadas.

- **Septiembre 2013 – Agosto 2014. Aeropuerto de alicante**

- RESPONSABLE DE TURNO. SALA VIP ALICANTE.
 - Recepción de pasajeros preferentes de diferentes aerolíneas.
 - Recepción de autoridades oficiales.
 - Gestión y administración de la sala y sus usuarios
 - Planificación de la demanda y de los materiales empleados.

- **Mayo 2013- Noviembre 2013: MENZIES Y SWISSPORT. Aeropuerto de Alicante.**

- AGENTE DE PASAJE.
 - Facturación.
 - Embarques.
 - Lost and found (Objetos perdidos)
 - Información y venta de billetes de las compañías

- **Mayo 2006- Abril 2013: SERVISAIR. Aeropuerto de Dublín.**

- DUTY MANAGER DE DELTA AIRLINES (GCS GROUND SECURITY COORDINATOR) Y FORMADOR.
 - IBERIA AIRLINES.

- Asegurar una operación limpia, llana y segura.
 - Garantizar un trato atractivo y preferente a nuestros clientes.
 - Promover a nuestro equipo de una manera motivada y direccional.
 - Desarrollar los planes estratégicos y tácticos que crean un ambiente seguro y constante, dando por resultado la seguridad

equipo y la aeronave.

- **Febrero 2006-Abril 2006: JOE WALSH TOURS. Dublín.**

PRÁCTICAS EN DPTO DE CONTABILIDAD.

- Registro contable de ingresos diarios
- Manejo de programas de contabilidad, bancos, nómina y facturación
- Cálculo y presentación de impuestos
- Trámites gubernamentales
- Manejo de archivo

- **Octubre 2004- Abril 2006: ASHLING HOTEL Dublin.**

RECEPCIONISTA.

- Contestar las llamadas y contestar las preguntas del correo electrónico o fax y contestar las inquietudes de los clientes.
- Atención personalizada al cliente de una manera precisa eficiente y orientada a los detalles con fuerte capacidad de comunicación oral y escrita
- Redactar la correspondencia desde los administradores
- Elaborar informes trimestrales de la empresa
- Hacer llegar la información adecuada a futuros clientes.

-

- 2003/2006: **DIPLOMADA EN TURISMO Y ESTUDIOS EMPRESARIALES.** Sallynoggin College, Co. Dublin. I Estudios especializados en Contabilidad, Marketing, Business Management, Gestión y Administración Empresarial, Turismo y Organización Industrial y Empresarial.

-

Iberia Airlines. Curso de formador de la aerolínea que será impartido por todo Irlanda e Inglaterra.

Deltamatic CRS. Líneas Aéreas Delta, Facturación y agente de puerta, Líder de Equipo. Junio 2006

Codeco Computer Check-in System. Mayo 2006.

Galileo Reservation System. Septiembre 2005-Mayo 2006.

Flybe Reservation System. Junio 2006.

Título de Socorrista. Junio 2006.

Curso de Primeros Auxilios. 2005.

Cursos de Informática. Access, Excel, Power Point, Word (Office 2007)

-

- **ESPAÑOL:** Nativa.

- **INGLÉS:** Proficiency.

- **FRANCÉS:** Nivel Medio-básico

- **INFORMÁTICA:** Manejo Usuario paquete Office 2013.

-

Vivienne Kettle

Station Manager de Delta Airlines

(00353) 86 053 3065

Kathy Sharkey

Customer service manager Servisair

(00353) 86 809 4765