



CARMEN COUTO

603 033 157 | ccoutonoemi@gmail.com
www.linkedin.com/in/carmen-couto-92a240186

Amplia experiencia en Servicios y Atención al cliente. Organizada y estructurada, pero flexible, para llevar a cabo las funciones. Entusiasta y motivadora, en lo personal y con mi entorno. Proactiva, me gusta tomar iniciativas y proponer ideas, manteniendo siempre actitud positiva. Resolutiva, me satisface brindar un servicio eficiente. Analítica y autocrítica, alta capacidad de aprendizaje y adaptación a los cambios. Mi objetivo profesional es formar parte de un entorno positivo. Aportar, crecer y permanecer en una compañía consolidada y con proyección.

EXPERIENCIA

RECEPCIONISTA- HOTEL BY PILLOW PASEO ALICANTE

10/2024- 09/2025

Responsable de Recepción, Check- in- check- out. Auditoría nocturna. Gestión de caja, facturación y conciliaciones bancarias. Gestión de reservas, cotizaciones y upselling.

Gestión e ingreso de datos. Elaboración de informes y documentación, administrativos en Excel.

Trabajo en equipo y coordinación con los sectores de pisos, buffet, servicio técnico, help desk, comercial, customer service y calidad.

Gestión de pedidos y proveedores, organización con Dirección, facilitando la comunicación interna y la toma de decisiones operativas.

Resolución de incidencias y seguimiento de solicitudes.

Dominio de sistema PMS- ULYSES y Windows 11, Booking, Expedia, Miral, Sharepoint.

Español, inglés e italiano.

RECEPCIONISTA HOTEL DORMIRDCINE ALICANTE

11/2023- 10/2024

Servicio al cliente, check in y check out.

Auditoría nocturna, cierre administrativo y apertura de día.

Gestión de reservas y cotizaciones.

Control de cajas, cobros, facturación y cierre contables.

Upselling. Elaboración de informes administrativos.

Seguimiento de consultas, peticiones e incidencias.

Trabajo en equipo con las áreas de servicio técnico,

limpieza, buffet y administración.

Sistema Sihot y Windows 11, Booking, Expedia y Mirai.

Dominio de idiomas inglés e italiano.

CAMARERA- HOTEL DORMIRDCINE ALICANTE

04/2023- 11/2023

Responsable del servicio de desayunos en hotel.

Montaje en sala y preparación de alimentos en cocina.

Gestión de control de stock, inventarios y proveedores.

EDUCACIÓN

Labora Servei Valencià d'ocupació FEMPA- CESA- 2022
Ciberseguridad y reglamento general de Protección de
datos (RGPD), aplicado al Comercio Electrónico.

Instituto Ausonia- Argentina- 2006 Bachillerato en Cs.
Sociales y Humanidades

APTITUDES

- Windows 10 y 11.
 - Ulyses PMS/ SIHOT
 - CRM
 - Ciberseguridad RGPD
 - Italiano avanzado, escrito y oral.
 - Inglés avanzado, escrito y oral.
 - Cobros y facturación.
 - Elaboración de informes y documentos.
 - Proactiva y organizada.
 - Puntual.
 - Empática y resolutiva.
 - Trabajo en equipo.
-

