

Andreia Cristina da Silva Pinto

Alicante, España - 03001 | +34 652 573 338

andreiakirk1@gmail.com | [linkedin.com/in/andreia-pinto-187183108](https://www.linkedin.com/in/andreia-pinto-187183108)

Perfil Profesional

Profesional con experiencia internacional en atención al cliente, gestión de operaciones y coordinación en entornos de alto flujo, combinando base sólida en procesos administrativos y financieros con trayectoria en eventos de gran escala y sector de servicios.

Acostumbrada a trabajar con público multicultural y de alto valor, gestionando incidencias en tiempo real y manteniendo estándares de servicios en situaciones de presión operativa. Experiencia en entornos donde la experiencia del cliente, la precisión en reservas, la coordinación interdepartamental y la resolución ágil de imprevistos son clave.

Experiencia con Amadeus GDS para **gestión de reservas**, procesos y servicios del sector aéreo. Manejo de sistemas CRM, SaaS y ERP, herramientas Microsoft Office y Office 365 y Google Workspace.

Destaco por mi **orientación al cliente**, capacidad organizativa y de trabajo en equipo, comunicación polivalente e intercultural con enfoque en la calidad y satisfacción del cliente.

Idiomas: Portugués (Nativo), Español (C1), inglés (C1) Formación y estancia en Inglaterra

Experiencia Profesional

Clínica Dra Anabel Cervera - Dermatólogo

Recepcionista Administrativa | Front Desk

Valencia, España | Oct 2020 - Sep 2025

- Gestión de agenda y coordinación de reservas, optimizando flujos de atención y tiempos de espera
- Atención directa al cliente como primer punto de contacto, tanto para clientes recurrentes como nuevos, entorno de gran flujo internacional
- Atención multicanal (presencial, teléfono, email y chat), coordinando entradas y salidas de clientes
- Gestión de cobros, facturación, informes diarios y cierre mensuales
- Administración de base de datos y documentación en formato físico y digital
- Coordinación operativa y de dirección con distintos equipos para fluidez y mejora continua de procesos

TAM Airlines (LATAM Airlines)

Agente de Reservas Senior | Customer Experience

São Paulo, Brasil | Sep. 2010 – Abr 2015

- Atención a pasajeros premium y internacionales y gestión de solicitudes especiales
- Resolución de incidencias manteniendo comunicación empática y profesional
- Gestión del programa Tam Fidelidade, Star Alliance y Oneworld - emisión por puntos
- Coordinación con distintos equipos para garantizar soluciones rápidas y efectivas

Ticketmaster Brasil – Allis Soluciones | Eventos Internacionales

Asistente de Gestión Operacional

São Paulo, Brasil | Feb 2010 – Jul 2010

- Atención directa a clientes en entornos de alta demanda
- Supervisión de puntos de atención, garantizando fluidez y calidad de servicio
- Resolución de incidencias con enfoque en la experiencia del cliente
- Coordinación con los equipos de mantenimiento, seguridad y producción.

Eventos

Rio / Sao Paulo Boat Show, Salón del Automóvil, Conferencias

Soporte Administrativo Operativo (Freelance)

- Acreditación y asistencia de expositores y visitantes VIP's
- Gestión de accesos y orientación a clientes
- Soporte al equipo de ventas
- Soporte administrativo al equipo de producción
- Coordinación operativa y resolución de incidencias en tiempo real

Experiencia en el Sector Administrativo y Financiero

Soporte administrativo y gestión de procesos internos, control de documentación y uso de sistemas de gestión. Desarrollo de organización, atención al detalle, cumplimiento de normativas, seguimiento de procedimientos aplicables en entornos de servicio y coordinación operativa. Uso de sistemas multicanales, herramientas ofimáticas Office y Workspace, sistemas ERP, CRM y bancarios.

- **Fidelity Participación y Servicios Bancarios**
Asistente Administrativa | São Paulo, BR | Abr 2001 - Feb 2006
- **Cannoy Entretenimientos Producciones Ltda**
Administrativa y Tesorera | São Paulo, BR | Ene 1995 - Ago 2000
- **Joao Lizak Asesoría Contable Fiscal y Laboral**
Asistente Administrativa | São Paulo, BR | Ago 1990 - Ago 1994

Formación Académica y Otros Cursos

- Bachiller Completo – São Paulo Brasil
- Introducción al Marketing Universidad Anhembi Morumbi – Curso Semestral 2012 / SP, Brasil)
- Introducción al Turismo y Hospitalidad (Universidad Uninove – 2010 / SP, Brasil)
- Mejora de la Productividad con uso de Herramientas Microsoft 365 (eFundae - Julio 2025)
- CRM - Gestión de Relación con el Cliente: Fidelización, Automatización (eFundae – Enero 2026)