



PERFIL PROFESIONAL

Profesional con más de 15 años de experiencia en ventas y gestión de clientes en diversos sectores. Amplia trayectoria en cumplimiento y superación de objetivos comerciales, gracias a una sólida orientación a resultados y una comunicación efectiva.

Experta en ofrecer una atención al cliente excelente y personalizada, enfocada en la fidelización y desarrollo de relaciones comerciales duraderas. Reconocida por la capacidad para identificar oportunidades de negocio, adaptarse a distintos entornos y aportar valor a través de un servicio proactivo y de alta calidad.

APTITUDES

Gestión de relaciones con clientes – Cumplimiento y superación de objetivos de ventas – Atención al cliente de alta calidad – Comunicación efectiva y persuasiva – Resolución rápida, eficaz de problemas y quejas de clientes – Organización – Capacidad de gestión de estrés -

IDIOMAS

Francés idioma nativo

Castellano Muy Alto

Inglés First

Alemán A2

Holandés A1

CURSOS

Comercio Internacional

Técnicas de ventas

Microsoft Office

SAP

ChatGPT

ESTUDIOS

06/1993

Titulada en Gestión y Administración de Empresas con especialidad en Empresas Turísticas.

CERIA, Bruselas, Bélgica.

MARIA HELENA LEQUEU

CV Inscrito
desde Infojobs



Tel.: 646282052 | E-mail: helenalequeu@hotmail.com

Calle Kresaltxu 4, 4lqz, 48930 Las Arenas, Vizcaya

EXPERIENCIA LABORAL

Front Office Assistant Manager - 06/2021 – 10/2023

Hotel Costa Brava & SPA | Girona.

GESTIÓN DE RECEPCIÓN Y OPERACIONES (CHECK-IN/OUT, Asignación estratégica de habitaciones, Planificación diaria de llegadas y salidas, Aplicación del plan de calidad, Control de stock material, Gestión integral de reservas directas, TTOO, agencias, grupos y leads, Upselling, Cross-selling, Arqueo de cajas y conciliación de ingresos). REVENUE MANAGEMENT (Channel Manager y motor de reservas, Control de OTAs y reconciliaciones con extranet, rendimiento por canal). FACTURACIÓN Y GESTIÓN DE COBROS (prepagos, depósitos y pagos in situ, Facturación agencias, TTOO y clientes particulares, Abonos y devoluciones). GESTIÓN PERSONALIZADA DE LA EXPERIENCIA DEL HUÉSPED (Quejas y reclamaciones, fidelización, Cotización y gestión de reservas de grupos). LIDERAZGO Y GESTIÓN DE EQUIPOS. MANEJO AVANZADO DE PMS (ACIHOTEL/AVALON). Presentaciones, Adaptación a nuevas herramientas digitales y sistemas de gestión.

Recepcionista – Administrativa - 05/1998 – 09/2020

Hotel Costa Brava & SPA | Girona.

CHECK-IN/OUT – Facturación y cobros – Gestión de reservas individuales, Grupos, agencias, WEBS – Reconciliaciones WEBS – Planificación de ocupación – Coordinación con otros departamentos – Atención al cliente – Resolución de incidencias – Satisfacción cliente – Mailings y comunicación con clientes– Arqueo de cajas y control de caja diaria (Descuadres) – Conocimiento de normativa turística y prevención de riesgos laborales – Aporte de ideas para mejorar procesos y servicios al cliente – EXPERIENCIA CLIENTE Proporcionando información detallada para una estancia memorable -

Export Assistant (Back Office) – 09/2008 – 10/2008

Miguel Pujadas | GIRONA.

Introducción, gestión y seguimiento de pedidos de exportación en el sistema de gestión ERP (Zahén) – Elaboración y control de toda la documentación para la exportación (Packing List, facturas, proforma, certificados) – Coordinación con transportistas para organizar recogidas y entregas – Incoterms - Comunicación fluida con clientes, solución de incidencias y plazos de entrega – Gestión de incidencias logísticas – Control de costes logísticos y optimización de rutas y envíos – Apoyo en la preparación de ferias internacionales – Actualización y mantenimiento de bases de datos de clientes – Coordinación con el departamento contable -

Customer Service – 02/2008 – 03/2008

Coveright | Barcelona.

Gestión de pedidos en el sistema Argos – Atención telefónica y por mail a clientes – Seguimiento de los pedidos (control de plazo de entrega, incidencias y resoluciones) – Gestión de devoluciones, reclamaciones y solicitudes de los clientes – Actualización base de datos – Elaboración de documentación comercial – Presupuestos y propuestas comerciales – Seguimiento de indicadores clave de atención al cliente (KPI) para mejorar la calidad del servicio -

Comercial Back Office – 10/2005 – 03/2006

Trety | Barcelona.

Introducción y actualización de precios en AS400 – Seguimiento proyectos del Renault Mégane y Modus – Gestión de piezas de recambio (cálculo de precio y gestión de los pedidos) – Relación clientes y proveedores – Contacto directo con garajes y concesionarios de habla francesa para resolver incidencias y solicitudes – Gestión de stock – Coordinación con logística – Apoyo a contabilidad (Impagos) – Atención al cliente – Gestión de mailings comerciales – Soporte administrativo a los comerciales en París (envío de documentación, informes y asistencia operativa) – Traducciones de documentos técnicos y comerciales – Gestión administrativa completa (archivo, facturación, pedidos, entrada y actualización de datos en CRM y ERP – Gestión de cartera de clientes (cuentas activas y potenciales) – I+D (Utilización del software para el corte de tejidos, optimizando el aprovechamiento del material según los patrones definidos) -