

LOURDES

Especialista en desarrollo de negocio, gestión de proyectos y marketing

Apasionada del turismo

Si hay algo que me diferencia es mi actitud positiva. Mi curiosidad, pasión y entusiasmo encabeza todo aquello que me proponga. Me encanta todo lo relacionado con el desarrollo personal y la inteligencia emocional

Dirección: Madrid. 28027



Experiencia

Head of Sales – Leisure. MHI. Central Spain. Madrid Junio 2023- Actualidad.

- Responsable de la maximización de las ventas y cumplimiento del presupuesto del segmento Leisure tanto individual como grupal para todos los hoteles de Madrid. (14 hoteles)
- Negociación y contratación de los acuerdos anuales con los wholesalers y agencias para todos los mercados y canales.
- Control y seguimiento de las principales cuentas integradas online worldwide para los hoteles de Madrid. Responsable de las acciones de marketing, campañas y promociones para con estas cuentas.
- Relación directa con los key accounts de todas las GOS worldwide para todas las cuentas Leisure.
- Responsable del plan de acción y marketing del segmento para los hoteles de Madrid.
- Trabajo diario con los equipos de revenue para la realización y coordinación de la estrategia de pricing y yield.
- Relación directa con los equipos de conectividad worldwide para el buen funcionamiento y mantenimiento de todas las integraciones.
- Análisis y control de datos para seguimiento de la productividad de las cuentas, así como de la monitorización de los principales KPIs.
- Organización y asistencia a todas las acciones vinculadas al segmento Leisure; visitas de inspección, fam trips, road shows, sales call,

Groups Sales Cluster Manager. MHI. Central Spain. Madrid Mayo 2022- Mayo 2023

- Responsable de la gestión de presupuestos de grupos de los 14 hoteles asignados a la red de ventas de M&E, BT, AAVV, así como al negocio de los canales centralizados para la maximización del beneficio en el segmento MICE.
- Responsable de la negociación y enfoque del negocio con la finalidad de confirmar el mayor número de leads de acuerdo a la estrategia marcada y así poder alcanzar los objetivos para cada uno de los hoteles.
- Colaboración junto con el Head GSC al seguimiento de venta, elaboración de informes y reportes semanales, así como proyecciones para cada uno de los hoteles asignados. Monitorización y análisis de resultados.
- Encargada de las visitas de inspección en los hoteles para expedientes que por su potencial necesitan apoyo para su materialización coordinando con los hoteles y clientes.
- Responsable de la gestión de las tareas del equipo compuesto por 12 personas, formación, coordinación y reparto del trabajo.

Habilidades

Profesionales

Trabajo en equipo
Liderazgo
Flexibilidad
Comunicación
Análisis

Técnicas

Project Management
Metodologías ágiles
Saas en entorno usuario (SAP, OSEM, Salesforce)
Marketing 2.0

Personales

Positiva y entusiasta
Organizada
Orientada a cliente y resultados
Pensamiento creativo
Resiliente
Inteligencia emocional

Sales & Marketing Manager

Melia Madrid Serrano 4** Melia Hotels International.** Madrid 2014 – 2022

Asegurando la maximización del beneficio a través de la captación, seguimiento, contratación y planificación del negocio en todos los segmentos y canales de acuerdo con los objetivos y estrategias marcadas en el plan de marketing y presupuesto anual del hotel.

- Responsable del segmento Corporate. Negociación y contratación de tarifas anuales para empresas y acuerdos comerciales. En estrecha colaboración con el departamento de Revenue Manager para asegurar el cumplimiento de los KPI,s del presupuesto.
- Desarrollar, mantener y mejorar las relaciones con cuentas clave para mantener un alto nivel de servicio y fidelización de la cartera de clientes.
- Colaborando en la elaboración, implantación y ejecución del plan de acción y de marketing y Business plan anual.
- Colaboración estrecha con el departamento de Guest Experience para fidelización de clientes, creación de experiencias únicas y búsqueda continua de la excelencia.
- Monitorización, seguimiento y análisis de resultados de todos los segmentos tanto a nivel cualitativo como cuantitativo.
- Apoyar al DOS con el equipo de ventas compuesto por 6 personas en la gestión del talento, coordinación y liderazgo.
- Participación proactiva en acciones comerciales en todos los mercados. Embajadora de hoteles MHI en diferentes forums y ferias nacionales e internacionales tales como M&I, Meeting Space, EIBTM, IMEX, Break the Ice Forum.
- Enlace con el departamento de marketing global como apoyo desde el hotel para la puesta en marcha del plan de marketing.
- Responsable de la gestión de campañas para GDS a través de la plataforma Travel click de Amadeus.
- Responsable de la implantación y gestión de la plataforma de marketing digital Sales Force Marketing Cloud en el hotel. Creación de campañas, e-mail, lanzamientos, tracking y reporting.
- Liderando el proyecto “Flexible places. Creación de dossier de espacios, contenidos y contratación.

Sales & Marketing Executive

TRYP Madrid Atocha 4** MHI.** Madrid 2009 – 2014

- Gestión integral de grupos y eventos en todos los segmentos (MICE, TTOO, Social, Entertainment).
- Planificación y ejecución de visitas comerciales para fidelización de cuentas y nueva captación.
- Participación activa en la realización y ejecución del plan de acción. Asistencia a ferias, workshops, sales blitz.
- Realización de ofertas comerciales, negociación de tarifa para el segmento Corporate.
- Participación en la realización del forecasting semanal.
- Colaboración en la creación del plan de marketing y business plan anual junto con la dirección general del hotel.
- Colaborando en acciones de marketing de la marca TRYP by Wyndham.
- Responsable de la gestión y actualización de contenidos en todos los canales.
- Liderando la implantación y desarrollo del módulo de banquetes del PMS Sihot como herramienta de gestión y control de grupos y eventos.

Assistant Front Office Manager

Me Madrid Reina Victoria 4** MHI.** Madrid 2006 – 2008

Miembro del equipo de apertura y comité ejecutivo.

- Colaborando proactivamente en la creación de una nueva marca; ME dentro del portfolio de Melia Hotels International.
- Implementación de la visión y misión de la nueva marca.

Idiomas

Español mother tongue
Inglés. C1 hablado y escrito
Francés. Nivel básico

Softwares y herramientas digitales

PMS: OSEM, Sihot, Opera
Fidelio, Hestia

CRM: SAP (Focus, BW),
Salesforce

Análisis de datos: AFO, STR,
Rate 360º, Hotelligence
Plataformas Marketing digital: Salesforce Marketing
Cloud, Hootsuite, Travel
Click, Canva

Plataformas gestión de leads
Cvent, Lanyon, Starcite, HRS
Meetings Booker

- Iniciación del departamento de recepción, elaboración de SOPs, contratación e inducción de los recepcionistas.
- Coordinación y supervisión de un equipo de 9 personas, así como de todas las tareas correspondientes al departamento.
- Responsable del programa de fidelización Melia Rewards para conseguir los objetivos de altas marcados por la compañía. Embajadora Melia Rewards.
- Coordinación, control y seguimiento de los niveles de calidad.

Duty Manager

Millennium Baileys Hotel 4** MILLENNIUM HOTELS & RESORTS.** London 2004 – 2006

- Responsable de garantizar que los turnos de la recepción se ejecuten de manera eficiente, brindando un excelente servicio al huésped, ayudando a todo el personal de la recepción y manteniendo un ambiente tranquilo y profesional en todo momento.
- Supervisar y asignar la lista de tareas para el asistente de F/O, el conserje, el mostrador de botones, las relaciones con los huéspedes y el centro de negocios. Responsable del tratamiento de clientes VIP en el Hotel.

Formación

- **Executive Master en Dirección de Marketing y Gestión Comercial (GESCO)**
ESIC Business & Marketing School. Pozuelo de Alarcón (Madrid). 2009 – 2010
- **Marketing and Brand Management.** University of West London. 2005-2006
- **Diplomatura en Turismo.** Universidad Rey Juan Carlos I. Madrid. 2000-2003

Certificaciones y acciones formativas

- **Academic certification Scrum Master.** Cert Pm. Formación en dirección de proyectos. Scrum Manager N°33910. Marzo 2021
- **Programa Avanzado Agile Project Management.** Femxa Formación SLU. Marzo 2021
- **Gestión del Marketing 2.0.** Femxa Formación SLU. Julio 2021
- **Planificación de Marketing.** Femxa Formación SLU. Noviembre 2021