



ID-58114 SHEILA

KEY ACCOUNT MANAGER

MBA TOURISM AND HOSPITALITY MANAGEMENT



12/07/1994



28022 MADRID

SOFT SKILLS

Me considero una persona en constante aprendizaje, proactiva, detail maker, con gran capacidad de liderazgo, responsable, alta negociación y resolución de problemas. Resolutiva, amo el diseño y gestión de proyectos creativos, la planificación y gestión del tiempo de trabajo y lo que más me caracteriza es el Team Building!

Me motiva enfrentarme a nuevos retos y mis ambiciones crecen constantemente. Me encanta tratar con clientes. Enorme capacidad para trabajar en ambientes de fuerte presión, así como para viajar y cambiar mi residencia.

Educación

MBA + TOURISM AND HOSPITALITY MANAGEMENT

OSTELEA SCHOOL OF TOURISM AND HOSPITALITY
| MASTER BUSINESS ADMINISTRATION TOURISM
HOSPITALITY MANAGEMENT EAE BUSINESS SCHOOL
(OCTUBRE 2018 - JUNIO 2019)

GRADO EN FILOLOGÍA ALEMANA + FILOLOGÍA ASIÁTICA (CHINO Y JAPONÉS)

UNIVERSIDAD DE VALENCIA + ALBERT-LUDWIG-
UNIVERSITÄT FREIBURG IM BREISGAU, SCHWARZWALD,
DEUTSCHLAND
(SEPTIEMBRE 2012 - JUNIO 2018)

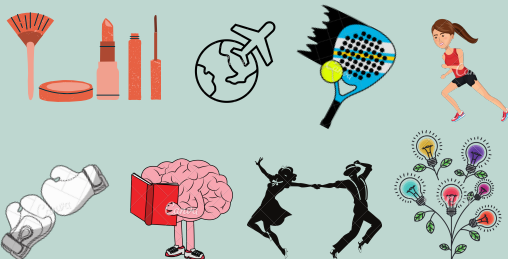
ESO & BACHILLER BILINGÜE EN INGLÉS

CURSOS DE ORGANIZACIÓN DE EVENTOS MICE / SOCIALES / MANEJO DE RRSS

Languages



Hobbies



WORK EXPERIENCE

SALES EXECUTIVE & ACCOUNT BUSINESS - CORPORATE I AMERICAN EXPRESS ESPAÑA I MADRID ENERO 2020 - ACTUALIDAD

- SALES CONSULTANT BUSINESS MERCADO ESPAÑOL
- DESARROLLO DE NEGOCIO + ANÁLISIS DE SECTORES PARA ESPAÑA Y ALEMANIA
- PROSPECCIÓN DE NUEVOS CLIENTES POTENCIALES
- EXPANSIÓN Y DESARROLLO DE LAS CUENTAS
- SOPORTE - ATENCIÓN CLIENTE
- ELABORACIÓN DE PROPUESTAS VALOR MARKETING
- BÚSQUEDA CONSTANTE DE POSIBLES BUSINESS PARTNERSHIPS
- OPERACIONES EN ONEFORCE, SALESFORCE, PLATAFORMAS DE CRÉDITO, RIESGO Y CUENTAS NUEVAS

GUEST RELATIONS

MADRID MARRIOTT AUDITORIUM HOTEL & CONFERENCE CENTER I ONLY YOU ATOCHA HOTEL I MARZO - NOVIEMBRE 2019

- OPERACIONES EN PRESTIGE
- SERVICIO PERSONALIZADO A NUEVOS CLIENTES CLAVE Y CLIENTES HABITUALES PARA PROMOVER LA LEALTAD Y ALCANZAR EXCELENTE EXPECTATIVAS.
- ESPECIALIDAD: NEGOCIACIÓN + CROSSELLING + UPSELLING.
- ASIGNACIÓN DE HABITACIONES, SALAS Y ATENCIÓN DIARIA.
- ALTA RESOLUCIÓN EN GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y RECLAMACIONES.
- ANTICIPACIÓN DE NECESIDADES ANTES DE LA LLEGADA DE CLIENTES Y DURANTE LA ESTANCIA.
- SUPERVISIÓN DIARIA DE CONTROLES DE CALIDAD, ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN Y RESEÑAS EN TRIPADVISOR Y BOOKING.
- RESERVAS Y SOLICITUDES ESPECÍFICAS IDENTIFICANDO SIEMPRE A LOS PROVEEDORES ADECUADOS.
- ELABORACIÓN DE INFORMES EN MEJORA CONTINUA Y OPERATIVIDAD DEL DEPARTAMENTO.
- AUDITORÍA DIARIA DE CAJA.
- ASISTENCIA PERSONALIZADA EN LAS MEMBRESÍAS MARRIOTT BONVOY ELITE DURANTE SU ESTANCIA.
- MANEJO DATOS EN ÓPERA - EMPOWER - Y EL CRM MEDALLIA.
- RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS Y COBERTURA DE NECESIDADES ESPECÍFICAS DEL CLIENTE
- RESERVAS, UPSELLING & CROSSELLING ADEMÁS SEGUIMIENTO POST ESTANCIA.

COORDINADORA DE GRUPOS & EQUIPOS DE FÚTBOL I PLANET ESPAÑA MANAGEMENT S.L PLANET SWITZERLAND S.L I INSPIRES SPORT S.L FEBRERO 2017 - ABRIL 2018

- OPERATIONS I VALENCIA, ALICANTE Y CASTELLÓN
- RESPONSABLE DE ESTRUCTURAR Y PLANIFICAR ESTANCIAS COMPLETAS DE EQUIPOS DE FÚTBOL EN ESPAÑA: HOTELES, EVENTOS, ENTRENAMIENTOS, REUNIONES, VIAJES, PARTIDOS...

GESTIÓN EMPRESA FAMILIAR | PANTALÓN COWEST S.L JUNIO 2012 - SEPTIEMBRE 2018 I ALBACETE

- RETAIL - SUPPORT NEW COLLECTIONS - CUSTOMER CARE - KAM SUPPORT - MARKETING & BUSINESS DEVELOPMENT