

Alfonso

Experiencia Profesional

Julio 2019 - Actualidad Puy du Fou España (Responsable Comercial MICE & Key Account Manager)

- Gestionar una cartera de clientes a través del CRM (Sales Force) siendo el 45% de la cartera, agencias de viajes.
- Buscar nuevas oportunidades de negocio y de crecimiento para la empresa.
- Analizar la situación del mercado
- Servir de contacto entre cliente y empresa
- Conocer las necesidades de cada cuenta y crear relaciones comerciales sólidas.
- Controlar que se cumplan los objetivos de cada cliente.
- Comunicar a todo el equipo de trabajo la situación de cada momento.
- Elaborar informes y transmitir a los clientes el progreso (SAGE)
- Alcanzar objetivos de satisfacción con empresa/agencia >9

Noviembre 2019 - Abril 2019 Barceló Hotel Group.

- Maximización de ingresos y optimización de espacios.
- Análisis de las necesidades del grupo maximizando el upselling de servicios y la venta cruzada.
- Coordinación entre el Cluster, Hotel y las empresas externas proveedoras de otros servicios.
- Supervisión de la política de depósitos, el procesamiento de la información en el PMS, realización de ODS.
- Escucha activa y discreción.
- Coordinar todos los detalles operacionales del grupo.
- Revisión de los términos contractuales según cambios y cancelaciones.

Abril 2019 - Septiembre 2019 AC Palacio del Retiro, Autograph Collection – Prácticas adjunto de Dirección - Madrid, España.

- Planificar el presupuesto del próximo año fiscal.
- Dar soporte en la coordinación de las tareas de los distintos departamentos, como Pisos, Recepción, Ingeniería y A&B.
- Preparar distintos reportes mensuales tanto para el Hotel como para el Restaurante.
- Analizar la opinión, comentarios y quejas de los clientes para maximizar la satisfacción de estos e incrementar su tasa de retorno al hotel.
- Departamento comercial: negociación, cotización y proforma.

Mayo 2018 - Septiembre 2018 The Ritz-Carlton, Abama – Prácticas en A&B - Tenerife, España.

- Ayudar a medir los distintos KPIs del negocio.
- Resolver las quejas de clientes y asegurar un excelente servicio a los mismos para asegurar su fidelización, formando así una cartera de clientes.
- Coordinarse con cocina, seguridad y pisos para dar un excelente servicio.
- Dar soporte a otros departamentos como Guest Services & Guest Relations.

Octubre 2017 - Febrero 2018 Meliá Hotel – Prácticas en A&B y Eventos y Convenciones – Madrid, España.

- Dar soporte al departamento de Eventos y Convenciones supervisando las actividades para asegurar la satisfacción del cliente y asistentes.
- Ayudar a liderar el equipo de A&B y asegurarse de dar un excelente servicio a los clientes.
- Pronosticar, planificar y gestionar los pedidos de A&B.

Formación Académica y Cursos

2017-2019	Bachelor Degree in International Business School Hotel & Tourism Management (Vatel Spain)
2013-2017	Estudios de Turismo (Universidad Rey Juan Carlos).
2012	IELTS (International English Language Testing System). Curso intensivo de Inglés avanzado en Centro SKOLA (Exeter (Reino Unido))
2006	Curso en Inglés (University of Limerick).

Habilidad Profesionales

Habilidades Ofimáticas: Buen conocimiento del paquete de Microsoft Office, Opera PMS (Property Management System) y MARSHA.

Idiomas

Español: Nativo.

Inglés: Competencia profesional completa.

Francés: competencia básica.

Alemán: Competencia básica.