

Katherine Lisbette



Tourism and Hospitality Manager

 28033 Madrid

 24 / 04 / 1986

HABILIDADES

- Gran capacidad de comunicación comercial, a nivel profesional con clientes, proveedores, jefes y colaboradores.
- Vocación y amplia experiencia de servicio al cliente, orientado a superar las expectativas de calidad de servicios y tiempo de respuestas.
- Amplia experiencia en viajes de lujo (Virtuoso - Signature), grupos y operaciones de servicios de cruceros, eventos y congresos.
- Actitud positiva y proactiva para asumir nuevos retos, haciendo factible el logro de objetivos.
- Dinámica, enérgica y flexible con alta capacidad de coordinación, organización, análisis y síntesis, priorizando el trabajo en diversos proyectos simultáneos.
- Generadora de nuevas ideas para el desarrollo óptimo de las labores.
- Facilidad para el trabajo en equipo, bajo presión y capacidad de solución de problemas.
- Análisis de estudios de mercado, orientado a cumplimiento de metas, gestión de contratos y recursos humanos. Así como, negociaciones con proveedores de servicios.
- Placer por el aprendizaje constante, promoviendo el desarrollo y crecimiento a nivel personal y profesional.
- Marketing y Ventas orientado al sector turismo y recreación.

EXPERIENCIA LABORAL

Destination Manager LATAM | CIVITATIS.com

Enero 2020 – Actualidad

- Aumentar portafolio de actividades excursiones y visitas en destinos a cargo.
- Análisis de la competencia y nuevas tendencias del mercado.
- Prospección, evaluación y negociación con proveedores locales en cada destino.
- Construir y mantener relaciones estables y fuertes con los proveedores.
- Evaluación y estudio de los precios más competitivos.
- Monitorizar y optimizar la actividad de las cuentas y destinos a cargo.
- Aumentar y mejorar la red de afiliados, principalmente en América Latina.
- Ayudar y mejorar el rendimiento de las cuentas actuales de los afiliados actuales.
- Comunicación directa con los afiliados y partners, respondiendo a sus cuestiones vía email o por teléfono.
- Participación en ferias, congresos y eventos de los mercados a cargo y construir relaciones comerciales y fortalecer las existentes.

Directora Comercial Departamento de Asia y Oceanía | **ICU VIAJES & TOUR OPERATOR**

Abril 2019 – Octubre 2019

- Diseño, cotización y organización de grandes viajes a medida e itinerarios personalizados de larga distancia.
- Promoción, comercialización de los circuitos diseñados para el departamento a cargo.
- Realización de las reservas correspondientes de cada itinerario con el receptivo correspondiente y sistema de reservas Amadeus.
- Participación en ferias y eventos de turismo representando a la empresa.
- Asesoramiento de viajes / destinos a las agencias de viajes y empresas particulares.
- Negociación de tarifas con operadores receptivos, aerolíneas y otros.
- Elaboración y presentación de reportes comerciales y estrategias de captación de nuevos potenciales clientes.
- Otros: Tramitación de visados, Traducción de itinerarios y varios.

Delegada Comercial y Agente | **VIAJES EL CORTE INGLÉS**

Oct 2018 – Marzo 2019

- Responsable de la fidelización y captación de potenciales clientes.
- Ampliar y mantener la cartera de clientes, enfocado en el mercado étnico.
- Creación y seguimiento del plan comercial junto con Jefe de Delegación y Jefe de Área.
- Presentar propuestas y organización del plan comercial e imagen de oficina asignada.
- Analizar la facturación de los clientes, detectar desviaciones y corregirlas.
- Atender, asesorar al cliente y realizar el cierre de la venta de programas vacacionales.
- Ofrecer productos complementarios
- Gestionar post venta y asegurar la satisfacción y fidelización del cliente.
- Realizar el proceso administrativo de la venta.
- Preparar y entregar la documentación del viaje.

Tour Consultant | **ABERCROMBIE & KENT PERÚ S.A.C.**

Abr 2017 – Enero 2018

- Consultora de Viajes Tailor Made para oficinas de Australia, USA, China, Japón, India; especializada en viajes de Lujo.
- Responsable del diseño, cotización y venta de itinerarios adaptados a las necesidades y expectativas de los huéspedes, con directa responsabilidad en el cumplimiento de metas de ventas establecidas, diseño de itinerarios personalizados a medida, evaluación y negociación de tarifas de proveedores para los clientes asignados, gestionar todos los procesos financieros de las reservas de acuerdo con las directrices de la empresa, maximizar las conversiones mediante el seguimiento de las reservas pendientes de cotización, demostrar capacidad de conocimiento de destino, asistir a Guest Relations en el proceso de revisión de satisfacción de los huéspedes y otros. Reportando al Country Manager y al South American Manager.
- Otros: Organización de agenda y viajes de Country Manager, viajes de Incentivos y operación de cruceros. Responsable de unificar los circuitos en Ecuador, Perú, Bolivia, Brasil, Argentina, Chile y otros.

Asistente de Operaciones | **VIAJES FALABELLA S.A.C.**

Dic 2015 – Nov 2016

- Ejecutiva de reservas y operaciones, responsable de dar soporte a los asesores de ventas vacacionales y corporativas, mediante confirmaciones de servicios, alojamientos, emisiones, reemisiones, reembolsos aéreos y otros mediante GDS Sabre. Garantizando el cumplimiento de los procesos de venta y facturación establecidos por la empresa, cómo margen de ganancia, formas de pago, plazos de reservas, regulaciones de tarifas, impuestos, gestión de calidad y otros. Reportando al Jefe de Área y Gerente vacacional de la Empresa.
- Otros: Horarios rotativos de asistencia en fines de semana a departamento de Viajes Corporativos.

Inbound Division Specialist LIMA TOURS S.A.C. |

Jul 2009 – Ago 2014

- Ejecutiva especialista de Turismo receptivo; responsabilidad del cargo inicia con el contacto y fidelización con cartera de clientes asignada y termina con el reporte de servicios brindados al viajero, mediante el uso del sistema para cotizar, diseñar itinerarios, reservar, facturar, firma de contratos con cartera de clientes, negociación de tarifas con cadenas hoteleras y operadores para la cartera de clientes a cargo y otros. A cargo de diversos mercados (Latinoamérica I – Colombia, México, Bolivia, Ecuador, etc. USA – Canada; UK, Europa Norte & Resto del mundo), según logros establecidos en los indicadores de Gestión.
- A cargo de clientes Virtuoso, Signature, cruceros, eventos y congresos, incentivos y cuentas VIP de la compañía.

Coordinadora de Operaciones

- Especialista de Operaciones, responsable de garantizar el proceso de prestación de servicios, inicia desde la llegada del viajero al destino y termina con el reporte de satisfacción al Especialista de DTR a cargo. Proceso incluye: programación de servicios y actividades; seguimiento de cumplimiento de servicios programados; atención de nuevos requerimientos y/o quejas eventuales; soporte en caso de huelgas, reprogramaciones de vuelos y otros.

Representante de Servicios |SOL Y DUNAS SAC (Ica)

Mar 2008 – Jun 2009

- Responsable de la atención al viajero en destino, brindando orientación, asistencia, e información sobre el viaje contratado. Necesaria flexibilidad de horarios, disponible 24/7 para posibles eventualidades durante el viaje, dar solución y anticipar las necesidades de los viajeros y otros.

Guía y Asistente | Buganvilla Tours SAC (Ica)

May 2004 – Mar 2008

- Prácticas de técnicas de guiado, Asistente y Guía.
- Primeros pasos de formación en servicios turísticos, atención al viajero en destino, guiados de circuitos en principales atractivos turísticos, asistencia e información en el desarrollo de actividades contratadas en la ciudad, y otros relacionados.

EDUCACION

UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS – UPC

2011 – 2015 Título Universitario en Administración de Hotelería y Turismo.

NEW HORIZONS Computer Learning Centers (Lima)

Octubre - Noviembre 2013 EXCEL LEVEL 1, 2 y 3. Nivel Avanzado.

ESCUELA INTERNACIONAL DE GERENCIA – EIGER (Ica)

Programa Básico de Computación – Modulo I (Introducción a la Informática – INFO, Windows, MS Word)

SEMINARIOS Y CURSOS

SOCIAL MEDIA MARKETING Y GESTION DE REPUTACIÓN ONLINE | 40 Horas

SELECCIÓN Y FORMACIÓN DEL EQUIPO COMERCIAL | 35 horas

HABILIDADES DE VENTAS | 35 horas

PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN COMERCIAL | 30 horas

NASCOR FORMACIÓN - Abril/Julio 2021

DESARROLLO WEB PARA COMERCIO ELECTRÓNICO | Marketing y Diseño Web
CORE NETWORKS – 30Octubre 2019 – 24Enero 2020

HABILIDADES DE VENTA | Técnicas de ventas y planes comerciales
CORE NETWORKS – 17Enero 2019 – 21 Febrero 2019

PUNTO DE VENTA: VACACIONAL (WEB) | Facturación y documentación.
Viajes El Corte Inglés – 12-13 Febrero 2019 (12 horas presenciales)

ESPAÑA: COSTAS Y PARQUES DE OCIO | Mayoristas que publican y venden
Viajes El Corte Inglés – 11,12,13 Diciembre 2018 (18,5 horas presenciales)

EXPEDIENTE ELECTRÓNICO | Generación y gestión documental del expediente
Viajes El Corte Inglés – 27 Noviembre 2018 (5,75 horas presenciales)

AMADEUS Ticketing | Aéreo Nivel Básico
Viajes El Corte Inglés – Octubre 2018

SEMINARIO POTENCIALIZATE | Lima – Perú (Desarrollo de Habilidades personales)
Total Potentials – Agosto 2015

PRIMEROS AUXILIOS y BIOSEGURIDAD (taller) TEÓRICO PRÁCTICO
Ambu Medic – Marzo 2014

SEMINARIO -TALLER “FUNCIONES DEL COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL” Grupo
Progresia – Abril 2014

SABRE RED | Sistema de Reservas Aéreas
USMP Universidad San Martín de Porres – Extensión y Proyección Universitaria 2010

INSTITUTO PRIVADO TECNOLÓGICO SAN ISIDRO (ICA)
Cajero – Enero/Febrero 2008.
Analista de Créditos y Cobranzas – Febrero/Abril 2008.

ENGLISH AROUND THE WORLD
Auditorium Peruano Canadiense Institute - Junio 2004

IDIOMA

Instituto Privado de Educación PERUANO CANADIENSE (Ica)

English Advanced Level (Noviembre 2004 – Abril 2005)

English Teaching Level (Mayo 2005 – Junio 2005)

ACTIVIDAD SOCIAL

Salud y Seguridad Ocupacional OHSAS 18001

Representante de los Trabajadores (2012 – 2014)

CLUB INTERNACIONAL DE LEONES– LEO “Club Las Dunas de Ica”

Miembro Voluntario
