



Isabel De La Hera

- **Formación**

Cursos

-Los museos y el turismo cultural (URJC) .-Et Romaní in provinciam venerunt sobre historia del Imperio Romano (URJC)

-II jornadas universitarias sobre la aplicación de las tecnologías en el sector hotelero español (URJC): Soluciones Tecnológicas innovadoras en la empresa hotelera (URJC) .-III Jornadas universitarias sobre la aplicación de las tecnologías en el sector hotelero español: Innovación y cooperación en el sector turístico (URJC)

- **Idiomas**

INGLÉS.-Nivel B2 Título Superior de la Escuela Oficial de Idiomas

FRANCÉS.-Nivel B1Título intermedio de la Escuela Oficial de Idiomas

ALEMÁN.-Actualmente curso Nivel Intermedio I en la Escuela Oficial de Idiomas

- **Trabajo**

Ayudante de recepción en el hotel Miguel Ángel desde el 10 de agosto de 2010 hasta la actualidad.

- **Méritos**

- Haber demostrado en dos años que llevo, a mi edad, capacidad suficiente para llevar mi puesto de trabajo de manera eficiente y con profesionalidad.
- Lograr el aprecio, confianza y la estima de mis superiores y compañeros.
- Que muchos clientes pregunten por mí para que yo les atienda cuando vuelven al hotel.

- Porque colaboro con mi actitud y profesionalidad a mejorar la calidad de recepción a los clientes.

- **Defensa de la candidatura**

CAPACIDADES

- Tengo facilidad y predisposición para los idiomas
- Soy paciente, respetuosa y amable con los clientes
- Me adapto a cualquier situación del cliente y dentro de la empresa
- Demuestro empatía para relacionarme con los demás
- Tengo capacidad de servicio
- Estoy abierta a la innovación

ASPIRACIONES

- Mejorar profesional y personalmente para ascender en mi profesión y poder trabajar en otros departamentos, y así, poder tener más conocimientos y completar mi trayectoria profesional.
- Llegar a ser cada día mejor en el desarrollo de mis funciones.
- Sentirme satisfecha y segura en lo personal y en lo profesional

CARACTERÍSTICAS

- Por mi juventud
- Por mi predisposición a seguir aprendiendo
- Por mi gusto en la elección profesional

ACCIONES EMPRENDEDORAS

- Folleto de información útil y práctica para uso de los clientes (Ej.- medios de transporte, direcciones específicas y teléfonos de policía, hospital, etc.)
- Sala de espera para cuando los clientes llegan cansados (donde puedan descansar y tomar algo, si lo desean,) y ahí esperen para hacer el check-in.
- Poner un cartel en la recepción con los actos destacados de Madrid esa semana.

BUENAS PRÁCTICAS

- Atiendo siempre con una sonrisa.
- Escucho atentamente al cliente para descubrir sus necesidades y cumplir con ellas
- Hago que se sienta importante mostrándole aprecio e interés.
- Le pregunto, qué tal el viaje, etc. Y le hago saber que si tiene dudas puede preguntar para solucionarlas

FELICITACIONES

- E-mails de agradecimiento por parte de los clientes por el trato recibido (dirigido de forma personal)
- E-mails de agradecimiento por parte de los clientes por el trato recibido (dirigido a mis superiores)
- Felicitaciones por parte de mis superiores

INICIATIVAS

- Hacer un día (tarde-noche) de puertas abiertas a los lugares comunes de los hoteles
- Dar alguna conferencia gratuita en los hoteles el día mundial del turismo con algún tema interesante y relacionado.

MEJORAR LA ATENCION AL VISITANTE

- (Ver acciones emprendedoras)
- Darle información con las opciones que ofrece la ciudad en materia de diversión, comida, espectáculos, rutas urbanas, etc.
- Informar sobre actos puntuales que se den durante su estancia (Diversas ferias, Feria del libro, exposición de belenes, de pintura, etc.).
- Informar sobre los “valores ocultos” que toda ciudad ofrece (Cambio de guardia los primeros miércoles de mes en Palacio Real, los museos de los conventos, las iglesias significativas, rincones castizos, horario del Rastro, etc.)

INICIATIVAS Y PROPUESTAS DE NECESIDADES DE FORMACIÓN

- Celebrar una o varias jornadas entre los recepcionistas de Madrid para intercambiar opiniones y buenas prácticas.
- Algún curso de formación para mejorar la atención al cliente
- Incentivar a los trabajadores con algún viaje profesional para conocer otras formas de actuación.
- Premiar con algún viaje al extranjero de una semana para perfeccionamiento de idioma (puede ser en algún hotel de la misma cadena)
- Algún curso sobre las costumbres y culturas de las personas que nos visitan para no cometer fallos al recibirlos.

TRAYECTORIA PROFESIONAL

- Prácticas en el hotel NH Nacional (480 horas. De junio a agosto 2009)
- Sustituciones por bajas y vacaciones en el hotel NH Nacional (de septiembre a octubre 2009)
- Oficinas centrales de NH en campañas y reservas telefónicas (de noviembre de 2009 a enero de 2010)

MENCIONES Y PREMIOS

- Fui propuesta por la Jefa de Recepción (Sara González) y con el apoyo de la segunda Jefa, la Directora de RRHH y el Director General.
- A los 25 días de entrar a trabajar con un contrato laboral temporal de cuatro meses me hicieron contrato indefinido por méritos propios