



▶ Anna Katarzyna Nowak

Data urodzenia: 16.08.1992

Obywatelstwo: polskie

Stan cywilny: panna

Kwiatowa 28

35-876 Wrocław

Polska

Telefon komórkowy: +48 888 888 888

E-mail: anna.nowak@xyz.pl

Strona www: anna.nowak.mycv.pl

Wykształcenie

Wyższa Szkoła Bankowa (10.2013 - do teraz, Wrocław)

- ▶ Specjalizacja: Turystyka międzynarodowa
- ▶ Kierunek: Turystyka i Rekreacja

Zespół Szkół nr 1 im. Mikołaja Kopernika-Technikum (09.2008 - 06.2011, Wrocław)

- ▶ Specjalizacja: Technik Hotelarstwa

Doświadczenie zawodowe

Active Group Hotels (10.2016 - 07.2017, Wrocław)

Recepcjonistka

- ▶ udzielanie informacji o dostępności, standardzie i wyposażeniu pokoi hotelowych
- ▶ uprzejme powitanie, przyjmowanie i żegnanie gości
- ▶ kierowanie gości do właściwych miejsc lub osób
- ▶ jeżeli gość musi czekać na przygotowanie pokoju poinformowanie o orientacyjnym czasie oczekiwania, zaproponowanie przyjęcia bagażu, napoi zimnych lub gorących
- ▶ reagowanie na skargi klientów i w miarę możliwości niezwłoczne eliminowanie ich
- ▶ przyjmowanie zleceń, próśb od gości i realizowanie ich (m.in. budzenie gości na życzenie)
- ▶ udzielanie informacji w zakresie usług lokalnych (oferowanych przez hotel) oraz
- ▶ dodatkowych (dyżurów lekarzy, aptek, z zakresu komunikacji, usług przewodników, usług rekreacyjnych, imprez kulturalnych i sportowych)

Bj Studio (03.2015 - 02.2016, Wrocław)

Hostessa

- ▶ Obsługa wydarzeń specjalnych - wystawy, konferencje, bankiety, eventy plenerowe
- ▶ Prezentacja ofert, zachęcanie klientów do zakupu

Maribell Tylor Hotel (2011 - 2015, St. Anton am Arlberg, Austria)

Recepcjonistka

- ▶ wystawianie kart pobytu, rejestrowanie, meldowanie i obciążanie gości za pobyt, przyjmowanie płatności w formie gotówkowej i bezgotówkowej, wystawianie FV i PF (również raportów kasowych dobowych i miesięcznych).
- ▶ bieżąca sprzedaż miejsc noclegowych, dokonywanie i sprawdzanie rezerwacji, ustalanie z gościem terminu pobytu w hotelu
- ▶ prowadzenie bieżącej ewidencji pokoi (w programie hotelowym „Chart” i w zeszycie „czyste-brudne pokoje”): czystych i wymagających posprzątania, wolnych pokoi i przewidzianych do zwolnienia
- ▶ obsługa: centrali telefonicznej, faksu, ksero, kasy hotelowej, terminala, komputera, oraz innych urządzeń biurowych
- ▶ zgłaszanie i odnotowanie w zeszycie „usterki” braków i uszkodzeń wynikłych z użytkowania lub spowodowanych przez gości.
- ▶ przekazywanie danych dotyczących przewidywanego obłożenia działowi gastronomii oraz służby pięter
- ▶ koordynowanie oraz nadzorowanie pracy służby pięter

Szkolenia

Zarządzanie pracą zespołu (2014)

Certyfikaty i uprawnienia

Prawo jazdy kat. B (02.2012)

Umiejętności

SPOŁECZNE:

nienaganna prezencja (4), posługiwanie się poprawną polszczyzną (4), kreatywność i zmysł artystyczny (4), dokładność i precyzja (4), łatwość w nawiązywaniu kontaktów (4), odpowiedzialność (4), efektywność pod presją czasu i stresu, organizacja pracy (4), wysoka kultura osobista (4)

TECHNICZNE:

Pakiet MS Office (3), Obsługa internetu i mediów społecznościowych (4), Obsługa urządzeń biurowych (4)

(*) poziom umiejętności: 1 - początkujący, 2 - średniozaawansowany, 3 - zaawansowany, 4 - biegły

Języki

- ▶ niemiecki: biegły
- ▶ angielski: zaawansowany
- ▶ włoski: średniozaawansowany

Hobby

podróże, nauka języków obcych, marketing, nowe media

Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych dla potrzeb procesu rekrutacji zgodnie z z Ustawą z dnia 29.08.1997 roku o Ochronie Danych Osobowych (tekst jednolity: Dz. U. 2016 r. poz. 922).