

Carmen Luisa Torres Carranza

Dirección: Jr. Pastaza 780 Dpto. 407 Breña

Telf: 902149359 – 4230936

E-mail: carmenluisatorres@gmail.com



RESUMEN:

Licenciada de La escuela profesional de Turismo y Hotelería, en La universidad privada **SAN MARTIN DE PORRES**, con manejo Del entorno Microsoft a nivel INTERMEDIO y del inglés a nivel Advanced.

Con 2 años de experiencia laboral en hoteles de Estados Unidos. Donde realice las funciones de Atención personalizada al turista Interno y externo, recepcionando llamadas y determinando la distribución del área del comedor. Siendo parte también de la organización de diversos banquetes, los cuales me desempeñe en diferentes áreas establecidas.

Me considero una persona con una gran facilidad de aprendizaje, flexibilidad de pensamiento y adaptable a cualquier situación que se presente.

DATOS PERSONALES:

Fecha de Nacimiento	: 29/07/1988
Edad	: 33 años
Nacionalidad	: Peruana
Estado Civil	: Soltera
DNI	: 45339122
Pasaporte No.	: 6720247

EXPERIENCIA LABORAL:

Aerolíneas AVIANCA

Lugar: Lima – Perú
Tiempo: Enero 2016 – Mayo 2020
Puesto(s): *Agente de Servicio al Pasajero*

- *Garantizar y fidelizar la excelencia en el servicio al pasajero*
- *Ayudando al pasajero orientándolo y mejorando su experiencia en el checking, en el abordaje y al llegar a su destino con la recepción de su equipaje.*
- *Encargado de las salas de abordaje, supervisando el cumplimiento de las reglas de seguridad, encargado de gestionar el abordaje y cumplir con los estándares de calidad establecidos por la compañía.*

- *Gestionando la protección de los pasajeros en vuelos con contingencia, tanto en reservas de boletos como en la llegada de su equipaje a su destino final.*
- *Trabajo bajo estrés en el manejo de quejas y complicaciones en la operación.*
- *Encargado de proveer un experiencia calidad y personalizada a los pasajeros.*

The Westin Lima Hotel and convention

Lugar: Lima – Perú

Tiempo: Enero 2014 – Diciembre 2015

Puesto(s): *Hostess*

Funciones:

- Recepcionando las llamadas para hacer las reservas o derivándolo al área encargada.
- Dando una cálida bienvenida a los huéspedes y a los clientes del restaurante.
- Conocimiento de Opera Básico.
- Encargada de realizar ciertos eventos en el restaurante y supervisando que todos los eventos sean un éxito.
- Comunicándome vía email con las personas que realizaban el evento o querían una reserva con ciertas especificaciones, encargada de ver la forma de pago y el menú establecido.
- Realizando órdenes de compra en el sistema SAP y la regularización de los vinos consumidos en cada turno.

JW MARRIOTT LIMA

Lugar: Lima – Perú

Tiempo: Octubre 2012 – Agosto 2013

Puesto(s): *Cajera y Hostess*

Funciones:

- Encargada de cancelar, dirigir y organizar las cuentas, por el servicio de consumo de los clientes en los diferentes restaurantes que el hotel maneja.
- Encargada del conteo de caja, desempeñando funciones de arqueo de dinero, responsable de mantener organizado el área de trabajo así como manteniendo un control de supervisión para el normal funcionamiento del área encargada.
- Realizaba funciones de descuentos, canjes de vales, controles de cheques internos, canjes de servicios etc. Mediante el sistema de Micros.
- Encargada de controlar el funcionamiento correcto de los POS.

- Encargada de realizar las reservaciones del restaurante mediante un servicio personalizado.
 - Cumplía las funciones de dar la bienvenida al huésped o cliente, también brindando información acerca del hotel y otras necesidades requeridas.
 - Realizaba la distribución del restaurante entre los meseros y les recomendaba realizar ciertas funciones establecidas.
-

EXPERIENCIA LABORAL:

EDEN ROC RENAISSANCE HOTEL (Pertenece a la cadena Marriott)

Lugar: Miami Beach - USA

Tiempo: Diciembre 2010 – Diciembre 2011

Puesto(s): In-room dining server, DTS, Recreation Team, Banquets, DRA y Hostess.

Funciones:

- Recepcionar las órdenes por los huéspedes y armar los pedidos de acuerdo a los requerimientos solicitados.
 - Entregar el pedido a las habitaciones de acuerdo al estándar de calidad establecido por el hotel.
 - Me encargue del control del área de las piscinas, brindando un servicio personalizado a los huéspedes, a través de específicos requerimientos, también me encargue de organizar actividades tanto para el huésped como para sus hijos.
 - Estuve encargada de llevar a cabo las especificaciones mencionadas por el capitán en la organización de eventos de diferente ámbito.
 - Encargada de apoyar al mesero en sus funciones cotidianas, mediante el
 - Recepcionar llamadas acerca del funcionamiento de uno de los restaurantes más famosos de Miami “**1500 DEGREE**”, así como también realizar las reservaciones.
 - Encargada de ejecutar las divisiones correspondientes del área del comedor a través de uno de los sistemas usados en el “**EDEN ROC**”.
 - Efectuaba un contacto directo con el huésped y el cliente dándoles una bienvenida personalizada.
-

WENDOVER NUGGET HOTEL AND CASINO

Lugar: Nevada - USA

Tiempo: Diciembre 2009 – Marzo 2010

Puesto: Dealer

Funciones:

- Encargada de ofrecer direcciones a los huéspedes acerca del hotel y sus alrededores.
- Efectuaba y controlaba las reglas del juego de mesa llamado “**BLACK JACK**”.

- Manipulaba y controlaba grandes cantidades de dinero en el intercambio de dinero por fichas.
 - Inspeccionaba las reglas de juego, tenía a mi cargo el control y el justo funcionamiento del juego de mesa entre los huéspedes y yo.
-

EXPERIENCIA PRE-PROFESIONAL:

UNIVERSIDAD SAN MARTIN DE PORRES (Taller de Bar y Cafetería)

Lugar: Lima - Perú

Tiempo: Abril 2010 – Mayo 2010

Puesto: Asistente

Funciones:

- Asistente del profesor en clases impartidas a estudiantes de 4to y 5to ciclo.
 - Verificada que las tareas o actividades establecidas por el profesor sean efectuadas de manera óptima y en el plazo establecido.
-

EDUCACION:

2005 – 2010 UNIVERSIDAD DE SAN MARTIN DE PORRES

1999 – 2004 COLEGIO “ROSA IRENE INFANTE DE CANALES”

ESTUDIOS COMPLEMENTARIOS:

- **Asociación Cultural Peruano Británico:**
Advanced
- **Centro cultural de la lengua portuguesa:**
Básico
- **Opera System:**
Básico

- **Software SAP:**
Básico

- **Universidad de San Martín de Porres:**
Entorno Microsoft Office 2010
Sistemas Hoteleros – Fidelio
Globalizadores – Sabre, Amadeus

- **Universidad de San Martín de Porres:**

Curso de extensión:
 - ✓ Sistemas de Reservas SABRE Período 2015
 - ✓ Manejo y Administración de una agencia de viaje Período 2016

- **CIBERTEC:**

Especialización en Excel 2016 nivel Intermedio.

INFORMACION ADICIONAL:

En el año del 2011, me otorgaron el premio denominado “***El Hoteii Award***” en el hotel **EDEN ROC (Miami – Florida)**. Reconocimiento que se otorga por un servicio personalizado que supera los estándares establecidos.

