



**María  
Pérez  
Trujillo**

04/05/1992

Avenida de la  
República 16. 5º C  
Panamá

6618-9244  
marialopez@hotmail.com



## Jefa de departamento de recepción / Turismo

Soy una profesional dentro de la industria hostelera donde me he desarrollado en las áreas de servicio al cliente y coordinación y ventas. Durante este recorrido he aprendido a superar expectativas, asumir retos y mantener excelentes relaciones con mis compañeros.

Actualmente busco nuevas oportunidades y retos en el sector del turismo como responsable de un departamento de recepción, donde poder seguir avanzando en mi desarrollo profesional.

### Habilidades / Capacidades

#### Capacidad comercial / Turismo

Habilidades: Gestión comercial

Experiencia: **Front Office Manager. Hotel Miramar**

Logros: Lograr mejorar el posicionamiento del hotel en los rankings y páginas de ventas aumentando las ventas y reservas en un 15% respecto al año anterior.

Reducción de las reclamaciones y quejas de los clientes a un nivel mínimo del 2%.

#### Capacidad de atención al cliente / Turismo

Habilidades: Atención al cliente

Experiencia: **Guest Services. Grupo Hoteles Playa.**

Logros: Aumentar el proceso de check in- check out en el Club Premiun del hotel en un 10% respecto al año anterior

Atención personalizada a clientes Vips logrando un excelente grado de satisfacción.

### Formación académica

**2010-2012 Técnico en Turismo**  
Universidad Latina de Panamá

2014 **“Protocolo en hoteles” (250 horas)**  
Instituto Nacional de Formación Profesional y Capacitación.  
Panamá

2015 **“Atención al cliente en instalaciones turísticas” (150 horas)**  
Asociación de Hostelería Nacional. Panamá

2016 **“Inglés Profesional” (300 horas)**  
Escuela Oficial de Idiomas Americana.  
Florida. Estados Unidos

### Otros datos

**Idiomas** **Inglés:** Nivel alto. First Certificate (C1) Escuela Idiomas  
Estancia de un año en EEUU perfeccionando mi nivel.  
**Francés:** Nivel medio

**Informática** Dominio alto del paquete office  
Dominio alto del programa de gestión Amadeus  
Internet, correo electrónico y redes sociales