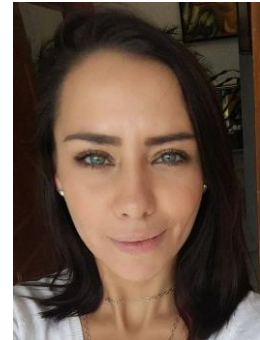


Melissa Indrani Chávez Acosta



DATOS GENERALES:

Casa: 5308 12 36

Celular: 984 1041542

E-Mail: melissa.chavez.a@hotmail.com

OBJETIVOS:

Consolidarme como profesional, asumiendo responsabilidades y retos que me lleven a resolver satisfactoriamente las necesidades, expectativas y metas de la organización y así enriquecer mis conocimientos y habilidades para crecer profesional y personalmente.

ESTUDIOS ACADÉMICOS:

-Finales 2012- 2014

Universidad Latinoamericana

Licenciatura Ejecutiva en Comunicación

-2006 -2009

Universidad Anáhuac (Norte)

Especialidad: Comunicación Organizacional

ACTIVIDADES:

-Formé parte de la SAC (Sociedad de Alumnos de la Escuela de Comunicación).
2008-2009

-Ayuda a organizar el BIU (Bienvenida de alumnos de nuevo ingreso) en la Universidad Anáhuac Norte.

-Participación en los Premios Al Ries.

-Participación en ASUA por los niños.

-Participación en ASUA Construye.

-Parte del Staff organizador del Congreso de

EXPERIENCIA PROFESIONAL:

Empresa: Consultoría en Comunicación

Periodo Comprendido: Septiembre de 2009 a Abril 2010

Puesto: Asistente de ejecutiva de Cuentas

Actividades del puesto: Asistente en actividades desarrollo de notas y boletines de prensa, contenido, actualización y manejo de redes sociales, bases de datos, seguimiento a clientes, gestionar entrevistas con medios y conferencias de prensa, eventos del cliente. Comunicación interna y actividades de comunicación para clientes, proveedores, consumidores.

Empresa: FreightWatch International, México

Periodo Comprendido: Marzo 2013- Septiembre 2014

Puesto: Asistente de dirección/RH, comunicación organizacional y recepción

Actividades del puesto: Asistente en actividades de los diferentes directores de la empresa (director general, director de finanzas, gerente de RH, director de operaciones, director de inteligencia), gastos, facturas, reservaciones de viaje, hotel, etc, agenda, nómina, bases de datos,

traducción de documentos en inglés, recepción y atención a visitas/clientes, uso de conmutador, organización de eventos internos de la empresa, organización de capacitaciones, creación de campañas internas para comunicados internos de la empresa, apoyo (básico) en reclutamiento así como funciones administrativas.

Empresa: Aeromedios Mexico SA de CV

Periodo comprendido: Noviembre 2014- Enero 2016

Puesto: Ejecutivo de Cuentas

Actividades del puesto: Seguimiento y contacto con cuentas/clientes existentes, manejo de detalles administrativos, búsqueda de cuentas/clientes potenciales nuevos, etc. Intermediario entre empresa y cliente.

Empresa: Grand Hyatt Playa del Carmen Resort

Periodo Comprendido: Marzo 2016- Septiembre 2016

Puesto: Lobby Ambassador

Actividades del puesto: Servicio al huésped, recibir a todos los huéspedes con atención personalizada. Era La primera persona con la que tenían contacto en el hotel, mostrarles el camino a la recepción, tours del hotel, proveer información del hotel, como instalaciones, actividades, servicios, centros de consumo y promociones de una manera informativa y util. Recopilar, resumir y proporcionar información acerca de la propiedad y las comodidades alrededores, como eventos y actividades especiales. Supervisaba el flujo de las filas en recepción para reducir tiempos de espera en check-in y check-out. Identificaba y me adelantaba a las necesidades del huésped así como seguimiento y resolución de quejas. Encargada del departamento de lost and found. Creaba interacciones positivas, memorables y eficientes de los huéspedes para hacer de su estancia una diferente e inolvidable. Activamente identificaba, reconocía, diagnósticos, y resolvía las preocupaciones de los huéspedes y en caso de quejas encargarme de consentir al huésped para recuperación/satisfacción del servicio del hotel. Actividades administrativas como revisar y registrar las preferencias/gustos/necesidades y/o peticiones especiales en el sistema informático para promover la satisfacción del huésped. Coordinaba los servicios de valet parking y bellmen para los huéspedes al momento de solicitar sus vehículos y/o ayuda con su equipaje.

IDIOMAS:

-Inglés avanzado (hablado y escrito) 96%

SOFTWARE:

-Microsoft Office

-Adobe Photoshop (básico)

-Adobe Illustrator (básico)

HABILIDADES: Responsable, con comunicación efectiva, con alta capacidad para trabajar en equipo en beneficio de los intereses de la compañía, confiable y pro-activa, con adaptabilidad y vocación de servicio.