

Ημερομηνία Γέννησης 01-08-1985	Εθνικότητα Ελληνική	Φύλο Γυναίκα	Τόπος Γέννησης Ιωάννινα
Οικογενειακή Κατάσταση Άγαμη	Δίπλωμα Οδήγησης B, A		

Ονομάζομαι Άννα Μαρία Χαραλάμπους και κατάγομαι από τα Ιωάννινα. Έχω πτυχίο Τουρισμού και Φιλοξενίας από το Πανεπιστήμιο Πειραιώς και έχω πενταετή εμπειρία ως υπάλληλος υποδοχής σε πολυτελές ξενοδοχείο. Είμαι επικοινωνιακή, ευρηματική και προορατική και σε θέση να χειρίζομαι όλους τους επισκέπτες με υπομονή και φροντίδα. Αυτήν τη στιγμή ψάχνω να αναπτύξω την καριέρα μου στον διεθνή ξενοδοχειακό τομέα.

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΠΡΟΣΩΝΤΑ

Τμήμα Τουριστικών Σπουδών

Σεπ 2010 - Σεπ 2014

Πανεπιστήμιο Πειραιά, Πειραιάς

Διοίκηση και μάρκετινγκ τουριστικών επιχειρήσεων

Διαχείριση ανθρώπινου παράγοντα και ολικής ποιότητας στις τουριστικές επιχειρήσεις

Χρηματοοικονομικά, λογιστικά και νομικά σε τουριστικές επιχειρήσεις

Νέες τεχνολογίες στον τουρισμό και τα πληροφοριακά συστήματα και υποστήριξη αποφάσεων για τουριστικές επιχειρήσεις

Διαχείριση τεχνολογίας και καινοτομίας στον τουριστικό τομέα

Διεθνής οικονομική και διεθνής τουριστική αγορά

Συμπεριφορά και ψυχολογία τουριστών καταναλωτών

Έρευνα και ανάλυση της τουριστικής αγοράς

Αειφόρος τουρισμός, ηλεκτρονικός τουρισμός και m-τουρισμός στο διεθνές περιβάλλον

Οργάνωση και διαχείριση ξενοδοχειακών επιχειρήσεων

Στρατηγικές και πολιτικές τουριστικής ανάπτυξης

Κατάρτιση επιχειρηματικών σχεδίων και εξειδίκευση σε θέματα όπως ειδικές μορφές τουρισμού

Οργάνωση και λειτουργία σύγχρονων τουριστικών γραφείων

Γενικό Λύκειο

Σεπ 2006 - Σεπ 2009

Γενικό Λύκειο Ιωαννίνων, Ιωάννινα

ΕΡΓΑΣΙΑΚΉ ΕΜΠΕΙΡΙΑ

Υπεύθυνος Υποδοχής

Σεπ 2017 - Μάι 2022

General Hotel Ιωάννινα, Ιωάννινα

Υποδοχή επισκεπτών με τον κατάλληλο χαιρετισμό, υποδοχή, καθοδήγηση και ανακοινώσεις

Απάντηση, έλεγχος και προώθηση εισερχόμενων τηλεφωνικών κλήσεων

Λήψη, ταξινόμηση και διανομή αλληλογραφίας/παραδόσεων

Χαιρετισμός και υποδοχή επισκεπτών κατά την είσοδο στα γραφεία

Καθοδήγηση επισκεπτών στο κατάλληλο άτομο και γραφείο

Διατήρηση χώρου υποδοχής τακτοποιημένο και ευπαρουσίαστο, με τα απαραίτητα υλικά

Παροχή βασικών και ακριβών πληροφοριών αυτοπροσώπως και μέσω τηλεφώνου/ηλεκτρονικού ταχυδρομείου

Διατήρηση της ασφάλειας του γραφείου ακολουθώντας διαδικασίες ασφαλείας και ελέγχοντας την πρόσβαση μέσω της ρεσεψιόν

Παραγγελία προμηθειών της ρεσεψιόν και τήρηση αρχείων απογραφής

Ενημέρωση ημερολογίων και προγραμματισμός συναντήσεων

Σχεδιασμός ταξιδιών και διαμονής και προετοιμασία σχετικών δελτίων

Τήρηση ενημερωμένου αρχείου εξόδων και εξόδων γραφείου

Εκτέλεση άλλων καθηκόντων υποδοχής γραφείου όπως αρχειοθέτηση, φωτοτυπία, μεταγραφή και αποστολή φαξ

ΕΠΙΤΕΥΓΜΑΤΑ

- Παρουσίασα ένα νέο μενού πρωινού και μεσημεριανού για τους επισκέπτες, με αποτέλεσμα 80% υψηλότερο ποσοστό ικανοποίησης
- Συνδημιούργησα και εφάρμοσα μια ανανεωμένη προσέγγιση επισκεπτών, με αποτέλεσμα 12% υψηλότερη καθαρή βαθμολογία υποστηρικτών
- Ξεκίνησα ένα πρόγραμμα επιβράβευσης VIP, με αποτέλεσμα 75% υψηλότερο ποσοστό διατήρησης

ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ

Επαγγελματική Συμπεριφορά και Παρουσίαση, Δεξιότητες Γραπτής και Λεκτικής Επικοινωνίας, Ικανότητες Οργάνωσης, Διαχείριση Χρόνου και Προτεραιοποίηση, Επινοητικότητα και Προορατικότητα

ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

Microsoft Office Suite	Έμπειρος
Microsoft Windows 10	Επιδέξιος
Λειτουργία εξοπλισμού γραφείου	Επιδέξιος
Εξυπηρέτηση πελατών	Έμπειρος

ΓΛΩΣΣΕΣ

Αγγλικά	Ευφραδής
Γαλλικά	Ευφραδής
Ιταλικά	Ευφραδής

ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΑ

Ταξίδια, Ποδηλασία, Μουσική, Υγιεινή Διατροφή

ΑΝΑΦΟΡΕΣ

Συστάσεις διαθέσιμες κατόπιν αιτήματος.