



# Martha Liliana Contreras Martínez

Objetivo Ofrecer beneficios por medio de mi trabajo honesto, constante y de calidad a la empresa u organización a la que pertenezca, apoyándome de mis habilidades, actitud y conocimientos, para realizar eficientemente mis labores de la mejor manera posible

## Contacto

Domicilio: Francisco Montes de Oca #12 col. Independencia, San Miguel de Allende Gto.

Teléfono: 461.173.4163

Correo: [lilianacontrerash23@gmail.com](mailto:lilianacontrerash23@gmail.com)

## APTITUDES

Excel, Word, power point, Internet, Corel draw, front desk, ving card,outlook,evinced,insist y palm,sap. Auditoria, Arqueo de caja chica, inventario de producto, facturación, Outlook, Power point, Coaching, Corel draw, Escritura, Inventario, Innovación, Lectura, Liderazgo, Excel, Word, SAP, Atención al cliente, Traducción, Supervisión, Ventas, ONQ program, ONPORTAL, Cloudbeds.

## Idiomas:

Inglés: B2



Intermedio avanzado

Inglés capaces de establecer conversaciones, escritura simple, lectura y traducción simple.

Español Lengua nativa. (Castellano)

## FORMACIÓN

*Universidad del Valle de Atemajac (UNIVA), Plantel Guadalajara, Zapopan, JAL | 08/2009*

### *Tec. Turismo:*

Turismo

*San Miguel de Allende, San Miguel de allende*

### *Curso en ventas, coaching y servicio al cliente:*

Servicio al huésped

Ama de llaves, recursos humanos, departamento de A y B coordinación en resort, ventas, manejo de reservaciones atención al huésped, satisfacción de huésped trabajando con tiempo compartido y propietarios.

CURSO DE MENTORAS. VÍA ONLINE

CURSO DE COSMETOLOGIA Y MASAJES

## HISTORIAL LABORAL

- **Hacienda los picachos**  
*capacitación En area de recepcion y administración mes de noviembre y diciembre .*  
**Funciones :**

*Capacitación de personal, coordinación de transporte y vuelos de los huéspedes  
Venta de habitaciones, asignación y seguimiento de solicitudes por parte del huésped  
Administración, auditoria, cobros con tarjeta por terminal o PMS*

- **Hotel Albor Tapestry Collection by Hilton-Gerente de recepción**  
*San Miguel de Allende Guanajuato / 16 de diciembre a 16 de marzo 2023*  
*Realizar y capacitar al personal para los procesos del check in y check de huéspedes, verificar las formas de pago, monitorear las reservaciones futuras por medio de OTAS, revisar ajustes de restaurante, asignación de habitaciones, revisar los cargos de renta se realizarán correctamente, dar seguimiento a la solicitud de huéspedes.*

- **Hotel Memora - Ejecutiva en ventas**  
Celaya, Guanajuato | 06/2019 - 11/2021

A cargo de realizar demostraciones de artículos en venta, con el fin de informar a los clientes acerca de sus características y utilización, además de estimular el interés de compra, respondiendo a las preguntas y asesorando sobre el uso de los productos e información del hotel.

- **Hotel Grand Miramar - Concierge**  
Puerto Vallarta, Jalisco | 06/2019 - 07/2019

Capaz de aumentar la lealtad de los clientes mediante el uso de potentes habilidades como información sobre el hotel, sobre las necesidades del huésped y negociación en caso de algún inconveniente, con el fin de solucionar los problemas de los clientes.

- **Fiesta Americana - Concierge**  
Puerto Vallarta, Jalisco | 01/2019 - 06/2019

Ayuda a los huéspedes a realizar las más diversas tareas, desde hacer reservaciones en restaurantes, confirmar citas en un spa, recomendar antros y bares.

- **Dejong technical solutions - Auxiliar administrativo**  
Celaya , GUA | 04/2016 - 10/2016

Gestión de la agenda semanal y mensual en cuestión de reuniones, viajes, visitas, eventos y demás actividades relacionadas con la oficina.

- **Bussines Concierge - Fiesta Inn**  
Celaya, Guanajuato | 01/2012 - 03/2015

Dirigir la operación de la recepción, mantener un equipo sólido que satisfaga las necesidades del cliente, y en el caso de ser necesario apoyar en la operación, trato preferencial a clientes importantes (VIP), selecciona al nuevo personal, capacita y mantiene actualizado a todo su equipo.

- **NH Krystal - Concierge**  
Puerto Vallarta, Jalisco | 01/2011 - 10/2011

Ayudar a hacer reservaciones para restaurantes, comprar entradas para eventos, preparar las vacaciones soñadas, concertar lo necesario para sus actividades empresariales en el mundo entero, localizar artículos difíciles de encontrar, así como comprar y entregar regalos.

- **Hotel Dreams - Concierge**  
Puerto Vallarta, Jalisco | 07/2009 - 07/2010

Dar la bienvenida a los huéspedes a su llegada, incluyen el registro de las entradas y salidas de los clientes, la entrega de llaves, la realización de reservas ya sea telefónica o por correo electrónico, la

preparación de recibos y el cobro de las facturas.