

YONEL GREGORIO CHI QUIJANO



RESUMEN PROFESIONAL

Con más de doce años de experiencia en Spa's de lujo dentro del sector hotelero, tengo una gran capacidad para trabajar bajo presión, flexibilidad horaria y un perfil orientado a la resolución de quejas, logro de objetivos, capacidad y análisis del personal, cierres efectivos de ventas, motivación del personal para el logro de objetivos, capacitación constante, dinamismo y proactividad.

HISTORIAL LABORAL

Supervisor Spa, 06/2024 - Actual **AVA Resort Cancún - Cancún, ROO**

- Capacitación al personal de recepción Spa con altos estándares de servicio orientados a la satisfacción del huésped.
- Manejo y resolución de quejas.
- Planificación de actividades para recepcionistas Spa, orientado al objetivo y misión de la empresa.
- Integración y familiarización de recepcionistas Spa en todas las áreas del Spa, para crear conciencia de la posición e importancia de las otras áreas del Spa.
- Capacitación en ventas, estándares de servicio e imagen para todas las áreas Spa.

Recepcionista/Supervisor Spa, 04/2022 -05/2024 **Royalton Riviera Cancún - Cancún, ROO**

- Atención al invitado con altos estándares, proporcionando un servicio de alta calidad, control de operación con terapeutas y servicios, ventas directas con los invitados de manera efectiva llegando a superar metas y objetivos.
- Respuesta a consultas por teléfono, correo electrónico y redes sociales.
- Programación de citas en función de la disponibilidad de los profesionales.

Recepcionista Spa, 03/2021 - 04/2022 **Dorado Maroma by Karisma. - Playa del Carmen**

- Servicio y atención al cliente con estándares 5 diamantes, auditorías externas como Crystal, Posi check, Triple A, Rain Forest, ventas directas al huésped superando expectativas y metas.
- Respuesta a consultas por teléfono, correo electrónico y redes sociales.
- Actualización de la agenda de turnos si hay cambios o cancelaciones.
- Realización de tareas administrativas, como facturaciones y gestión documental.

CONTACTO

📍 Región 234 Mz. 28 Lt. 21, 77510,
Cancún, Benito Juárez

📞 9843135488

✉ yonelchiquijano@gmail.com

📅 04/15/1991

🇲🇽 Mexicano

APTITUDES

- Proactividad
- Aprendizaje Constante
- Respeto Y Honestidad
- Uso De Herramientas Informáticas
- Resolución De Problemas
- Inteligencia Emocional
- Adaptabilidad
- Técnicas De Venta
- Negociación
- Ventas
- Capacidad De Análisis
- Responsabilidad En El Trabajo
- Creatividad
- Habilidades Sociales

FORMACIÓN

Lic: Desarrollo Turístico, 2012

Universidad de Oriente (UO) - Valladolid, YUC

Sistema organizacional: Manejo de objeciones, quejas, lenguaje corporal., 2022

Universidad La Salle Cancún, A. C. - Cancún, ROO

Diplomado en Neuroventas, técnicas eficientes en cierres., 2016

Centro Universitario Valladolid - Cancún, QRoo.

Masoterapeuta, 2014

ICAT

IDIOMAS

Inglés: 70% (Hablado fluido).

Español. (Hablado fluido).

Italiano (básico).

Maya: 50% (Hablado fluido)