



Jessica Marcela Pantoja Atayde

PERFIL PROFESIONAL:

Experiencia en Ventas, Promoción, Planeación y Coordinación en el ramo turístico, Atención a Clientes (Hoteleña, Agencia, Proveedor de tours, traslados y Restaurante) áreas Administrativas, y Asistencia a Directivos.

Experiencia en Organización, Coordinación-Operación de Grupos, Eventos, y Convenciones (Mercado Nacional e Internacional.), agenda, viajes.

Alta actitud y cultura de servicio, estándares y experiencia en Atención al Cliente, facilidad de palabra, sentido de compromiso, organización, proactividad, rápido aprendizaje, capacidad en toma de decisiones, empatía, habilidad en Relaciones Públicas.

EXPERIENCIA LABORAL:

Empresa: Atelier de Hoteles (Ciudad de México)

Febrero 2020 – Julio 2020

Puesto: Gerente de Ventas Grupos Nacionales

Responsabilidades: Ventas, Atención y Prospectación de clientes del segmento Grupos, Convenciones, Incentivos. Elaboración de cotizaciones, presentaciones, presupuestos, Contratos de servicios de hotelería, atención a citas virtuales y presenciales, Webinars, Reportes de ventas y gastos.

Empresa: MR Inmobiliaria

Agosto 2019 – Febrero 2020

Responsabilidades: Promoción, ventas y supervisión de operación (Staff de la Administración) de 15 Propiedades en Playa del Carmen, para AIRBNB, Rentas regulares y rentas vacacionales. Supervisión de Staff, Administración de gastos

Empresa: Rest. Crab House & Marina Sunrise
Agosto 2017 – Agosto 2019

Puesto: Gerente de Ventas & Comercial

Responsabilidades: Promoción y Venta de los servicios de la Marina y del Restaurante.

Encargada del equipo de promotores/ventas de ambas unidades de negocio para cumplimiento de las metas establecidas, Plan de ventas y estrategias por segmento, manejo de Marketing y campañas de publicidad, relación con Agencias TTOO, DMC's, Clubes vacacionales, Alianzas Desarrollo de nuevas cuentas, Desarrollo de nuevos productos y promociones.

Empresa: Agencia Tropical Incentives DMC
Junio 2014 – Agosto 2017

Puesto: Gerente de Ventas Grupos e Incentivos

Responsabilidades: Promoción y Venta de los servicios de DMC, Traslados, Tours y Actividades del Destino, para Grupos, Incentivos, Congresos y Convenciones; Elaboración de Presupuestos y Planeación para Grupos, Vuelos, Traslados, Precios y tarifas Hoteles, Elaboración de Contratos, Coordinación con operaciones, Visitas a Clientes (Sales Blitz), Plan de Acción Mensual, Reportes y Resultados de Ventas.

Empresa: Hotel Le Meridien Cancun Resort / Sandos Cancun
Enero 2006 – Mayo 2014

(Starwood Hotels & Resorts) (4 Diamantes – AAA)

Puesto: Gerente de Ventas Senior – Grupos y Convenciones

Responsabilidades: Venta de Tarifas y servicios de Hotel para Grupos Nacionales e Internacionales. Cotización de tarifas y servicios del Hotel para Grupos, congresos, incentivos y segmento MICE, Atención a Clientes y sus solicitudes (Sales Blitz), Viajes Nacional y al Extranjero, Site Inspections, Fam Trips, Tradeshows, Negociaciones de Tarifas de Grupos. Elaboración de Contratos, Desgloses y Bookings. Trato y negociación con Proveedores, Entrega de file a operaciones, Cuentas y Rooming List. Elaboración de Promocionales, (Marketing), Plan de Acción Mensual.

Empresa: Hotel Sheraton Cancun Resort / The Westin Cancun
Resort & SPA
Junio, 2001 a Enero 2006.

Puesto: Gerente de Servicio Grupos y Convenciones – Conference Service Manager (CSM)

Responsabilidades: Coordinación Administrativa y Operativa de Grupos y Convenciones Nacionales e



Internacionales, Trato y Atención al Cliente, Supervisión de Operación de Grupos (División Cuartos, AyB, Banquetes, Áreas y otros Servicios), Instructivos, Coordinación y operación de Eventos, Convenciones Nacionales e Internacionales, Negocios e Incentivos.

Empresa: GEA Niro de México, S.A. de C.V.

Abril 1994 a Febrero 2001.

Puesto: Asistente de Dirección Ventas (Div. Ingeniería y Contraloría Proyectos)

Responsabilidades: Asistencia general a Director de Ventas, Elaboración de Cotizaciones, Reportes, Presentaciones, Presupuestos, Atención a Clientes, Seguimiento administrativo, Coordinación de Ventas, Logística de Viajes, Ferias y Expos y Control Proyectos.

FORMACION, CURSOS Y RECONOCIMIENTOS:

Instituto Tecnológico de Administración y Sistemas.

ITC. Plantel Satélite, Mex. 1990 - 1992

Tec. en Administración de Empresas y Sistemas. (2 Años).

Académica: Centro de Arte, Teatro y Literatura E. Carranza Satélite, Mex. – Literatura, Teatro y Arte Profesional (4 años) 1989 – 1992.

Preparatoria: Colegio de Bachilleres – Plantel Satélite, Edo. De Mex. – Preparatoria. 1985 - 1989

CURSOS:

***Juntos por la Excelencia:** Enfocado al Servicio al Cliente, manejo de quejas y métodos de mejora en la atención y servicio al cliente. Por AMERICAN EXPRESS.

***Primeros Auxilios:** Técnicas básicas y avanzadas de Primeros Auxilios.

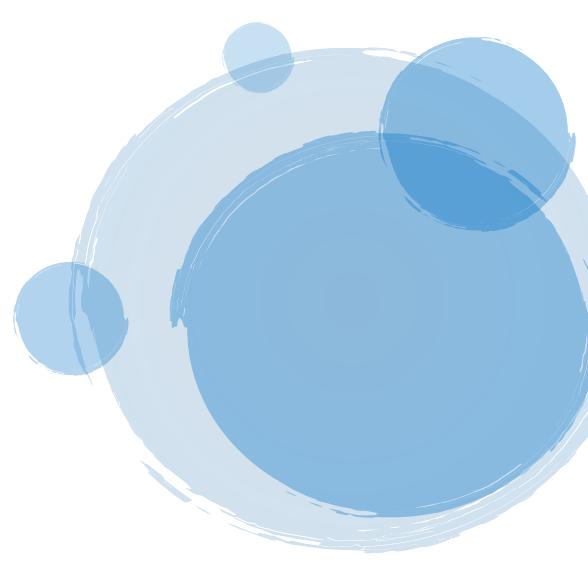
***Formación de Equipos de Alto Rendimiento:** Enfocado al trabajo en equipo, liderazgo, manejo de personal y reconocimiento de Trabajo en Equipo efectivo.

***Strategic Selling:** Enfocado a Estrategias de Ventas, Organización, Actitud y Creatividad en los Negocios.

***Six Sigma – Green Belt (Certificado Green belt):** Enfocado a la Calidad en el servicio, Investigación, Implementación y Transferencia de Proyectos de Mejora constante en la Hotelería.

***Seminario en Mercadotecnia y Ventas Turísticas** – Impartido por Tecnológico de Monterrey – TEC MILENIO CANCUN Estrategias de Mercadotecnia y Ventas.

***Los 7 Hábitos de la Gente Altamente Efectiva -Franklin Covey** – Impartido en Hotel Le Meridien Cancún por Lic. José



Hidalgo en aprobación por Franklin Covey Institute.

***SITE - CIS** – Curso y Certificación en Grupos de Incentivos – Julio 2013 – Certificada CIS.

RECONOCIMIENTOS

2007 – Reconocimiento – Mejor Empleado del Año – Le Meridien Cancun Resort & Spa.

2008 – Reconocimiento – Mejor Gerente de Ventas 2008 – Le Meridien Cancun Resort & Spa.

2013 – Reconocimiento – Gerente de Ventas Grupos.

IDIOMAS:

Inglés, Oral y Escrito. 90%

CONOCIMIENTOS SOFTWARE:

PC: Windows, Microsoft Office, Outlook Express, Internet Explorer, Zoom, STS, Delphi, OPERA Hotel Edition, SalesPro, Navision, Redes Sociales.