



VERÓNICA HERNÁNDEZ MORTERA

Narvarte Oriente, Benito Juárez

Celular: 55 33970664

E-mail: veronica.hdez77@gmail.com

LinkedIn: verónica-hernández-mortera-749432148

Fecha de nacimiento: 12/Febrero/1977

Contribuir con el crecimiento de la empresa a través de mi liderazgo y compromiso, aunado al aporte del conocimiento adquirido en los 24 años de experiencia en el ramo hotelero. Abierta a un continuo aprendizaje y orientada a la generación de resultados.

EXPERIENCIA LABORAL

LE MERIDIEN MEXICO CITY

Gerente de Ventas

Octubre 2017 – Octubre 2019

- Visitar clientes potenciales para promocionar, negociar y vender el hotel
- Abrir y expandir el mercado con nuevos clientes
- Incrementar las relaciones comerciales con los clientes a través de desayunos, comidas y recorridos de inspección en la propiedad
- Negociación y firma de contratos de Special Corporate con clientes potenciales
- Verificar producción de cuentas corporativas en forma mensual
- Mantenimiento e incremento de cartera de clientes
- Coordinación de FAM Trips al hotel
- Organización de eventos para clientes potenciales
- Participar en Trade Show de la industria
- Atender y dar servicio a los clientes
- Gestionar y desarrollar relaciones con los actores internos y externos claves
- Interacción con los clientes para obtener retroalimentación sobre el producto, niveles de calidad y servicios.

V MOTEL BOUTIQUE

Gerente Operativo

Mayo 2011 – Junio 2017

- Control de la venta de habitaciones del día.
- Revisión de limpieza de habitaciones, insumos de ama de llaves, uniformes, limpieza de áreas comunes, operación de lavandería, jardinería, etc.
- Coordinación con personal de recepción, vendedores y valet ya que eran responsabilidad directa de Gerencia Operativa.
- Coordinación con el resto del personal del Hotel; ama de llaves, meseros, cocineros, lavandería, mantenimiento y sistemas.

- Revisión y seguimiento de trabajos de mantenimiento en habitaciones y áreas comunes.
- Monitoreo y control de venta de habitaciones, entrega de alimentos y bebidas a las habitaciones (room service) y seguimiento al proceso de limpieza para venta inmediata.
- Manejo y seguimiento en inconformidades de clientes.
- Pago de insumos del Hotel, así como el seguimiento con proveedores.
- Revisión y seguimiento a reservaciones programadas por llegada.
- Control de cortes a cajeros, repartición de propinas a meseros y recepción.
- Manejo de incidencias para nómina de recepción.
- Auditoría nocturna, facturación y control de horarios.
- Capacitación de personal de nuevo ingreso para recepción, gerencia operativa y gerencia general.
- En ausencia de Gerencia General se asumen las responsabilidades totales del hotel.

PRESIDENTE INTERCONTINENTAL MÉXICO

Gerente de Ventas
2007 – 2010

- Encargada del área comercial para el área de individuales.
- Prospección de nuevos negocios.
- Seguimiento a cuentas cautivas.

PRESIDENTE INTERCONTINENTAL MÉXICO

Coordinadora de Grupos
2005 – 2006

- Manejo de grupos desde su llegada hasta el término del evento

PRESIDENTE INTERCONTINENTAL MÉXICO

Gerente de Recepción
2004 – 2005

- Atención al huésped, check in, check out.
- Asignación de habitaciones para las reservaciones del día.
- Seguimiento a limpieza de habitaciones.
- Actualización al sistema de salidas sin registro.
- Cambios de tipo de moneda y seguimiento a cajas de seguridad de los huéspedes.
- Manejo de caja chica.

PRESIDENTE INTERCONTINENTAL MEXICO

OTRAS AREAS DESARROLLADAS DENTRO DE LA EMPRESA:

Recepción como Jefe de Turno	2002 – 2003
Agente de Reservas	2000 – 2001
Hostess de Au Pied de Cochon	1998 – 1999
Banquetes y Programa de lealtad	1996 – 1997

FORMACION ACADEMICA

Universidad del Valle de México

Lic. Administración de Empresas Turísticas
Titulo Marzo 2003

CURSOS Y TALLERES

TÍTULO	AÑO	EMPRESA
Trabajo en Equipo.	2014	Gerencia de Desarrollo Organizacional
Primeros Auxilios y Prevención de Incendios.	2013	Consultores en Protección Civil
Estrategia de Negociación para Vender más.	2008	AMA
Mejorando la Productividad en Ventas.	2008	Hotel Presidente InterContinental Ciudad de México
Proyecto Miller Heiman.	2010	Hotel Presidente InterContinental Ciudad de México
Essential Skills	2018	Le Meridien Mexico City
Inteligencia Emocional	2018	Le Meridien Mexico City
Inteligencia Emocional en el Servicio	2018	Le Meridien Mexico City
Trabajo en Equipo	2018	Le Meridien Mexico City
Comunicación Inteligente para Líderes	2018	Le Meridien Mexico City

SOFTWARE

PROGRAMAS	
OFFICE	Word, Excel, PowerPoint, Outlook
OPERA	Sistema para operar Reservas, Front Desk y en Ventas.

OTROS

IDIOMA

Inglés 80 % Hablado y escrito

HABILIDADES

Liderazgo, Disponibilidad, Compromiso, Manejo de Conflictos con clientes, Habilidad para trabajar en equipo, facilidad de palabra, negociación con clientes.