



Laura Inácio

Rececionista de Hotel · Licenciada em Gestão Hoteleira

laurainacio.profissional@gmail.com · +351 934 389 562

Setúbal, Portugal · Disponível para Lisboa, Almada e Seixal · Carta de condução e carro próprio

222

quartos entre o Eurostars e o Pestana

3

línguas ao balcão

Opera

PMS que já utilizo

PERFIL

Rececionista licenciada em Gestão Hoteleira, com passagem pelo Eurostars Lisboa Baixa, pelo Pestana Douro Riverside e por um verão a bordo da Viking Cruises. Atendo em português, inglês e espanhol, e trabalho em Opera. Conheço o ciclo do hóspede da reserva ao check-out.

LÍNGUAS

Português	Nativo
Inglês	B2
Espanhol	B2

FORMAÇÃO

Licenciatura em Gestão Hoteleira

ISEC Lisboa · 2020–2023

Curso de Inglês

English Institute Setúbal · 2020

SISTEMAS

Opera (PMS) · SAP

Microsoft Office: Word, Excel, PowerPoint e Access
Zoom, Teams, Skype e Webex

COMPETÊNCIAS

Atendimento multilingue · Gestão de reservas e de agenda · Resolução de reclamações · Processamento de pagamentos · Trabalho em equipa · Organização

DISPONIBILIDADE

2 a 3 semanas

Turnos rotativos, fins de semana e feriados

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

Rececionista

OUT 2024 – ATUAL

Clínica Hugo Madeira · Lisboa

- Atendimento presencial e telefónico a uma média de 60 pacientes por dia, em três línguas.
- Gestão de agenda, marcação de consultas e exames, e processamento de pagamentos.
- Resposta a e-mails e mensagens; tratamento de ficheiros de dados.

Rececionista (2.ª)

SET 2023 – SET 2024

Eurostars Lisboa Baixa · Lisboa · 57 quartos

- Check-in e check-out, gestão de reservas e serviço de concierge.
- Atribuição de VIPs e acompanhamento de hóspedes prioritários.
- Registo de queixas, recomendações e congratulações; análise de reviews.
- Atendimento de hóspedes internacionais em inglês e espanhol.

Guest Service (estágio curricular)

JUN – JUL 2023

Pestana Douro Riverside · Porto · 165 quartos

- Chamadas de cortesia e acompanhamento individual de hóspedes.
- Reserva de restaurantes e atividades; venda de tours e rent-a-car.
- Registo de queixas, recomendações e congratulações em HUB.

Empregada de balcão

MAR – MAI 2023

Pátio da Casa — Pousada de Juventude · Setúbal

- Serviço de balcão e confeção de refeições ligeiras.

All-arounder (cruzeiro fluvial)

JUL – AGO 2022

Viking Cruises · Alemanha

- Receção de passageiros internacionais a bordo, em inglês.
- Apoio ao restaurante e bar, lavandaria e housekeeping.

Empregada de mesa

MAI – SET 2021

Moscotel de Setúbal Experience · Setúbal

- Atendimento ao público em contexto de enoturismo.