Özgeçmiş



KİŞİSEL DETAYLAR

Ad
Arzu Eren

Adres
Bağdat caddesi
İstanbul, 34740

Telefon
0212 123 45 67

E-posta
ornek@cvmaker.com.tr

Doğum tarihi
28.05.1999

Cinsiyet
Kadın

Sürücü belgesi
B

LinkedIn
linkedin.com/in/arzueren

BECERİLER

- **Otel yönetimi** ●●●●●
- **Personel eğitimi** ●●●●●
- **Operasyon yönetimi** ●●●●●
- **Müşteri Hizmetleri** ●●●●○
- **Maliyet kontrolü** ●●●●○
- **Stratejik planlama** ●●●●●
- **Pazarlama** ●●●●●
- **Sorun çözme** ●●●●●

DİLLER

- **İngilizce** ●●●●●
- **Almanca** ●●●●●

PROFİL

Otelcilik sektöründe 5 yılı aşkın deneyime sahip, otel operasyonlarını yöneten ve olağanüstü misafir deneyimleri sunan tecrübeli bir profesyonelim. Personel denetimi, operasyon yönetimi ve müşteri hizmetleri konularında yetenekliyim. Liderlik etme ve mükemmel unutulmaz misafirperverlik deneyimleri sunma yeteneklerine sahibim.

İŞ DENEYİMİ

2022 - 2025

Otel Yöneticisi
Hilton Florya, İstanbul

200 odalı lüks otelin günlük operasyonlarını denetleyerek tüm departmanların sorunsuz ve verimli çalışmasını sağladım. Ön büro, kat hizmetleri, yiyecek ve içecek ve bakım dahil olmak üzere 50'den fazla personelden oluşan bir ekibe liderlik ederek rehberlik, eğitim ve motivasyon sağladım. Konuk deneyimlerini ve otel olanaklarını geliştirmek için satıcılar, tedarikçiler ve yerel işletmelerle güçlü ilişkiler kurdum.

- Eğitim programları ve konuk geri bildirim girişimleri uygulayarak konuk memnuniyet puanlarında %25'lik bir iyileşme ve olumlu bir çevrimiçi itibar elde ettim.
- Stratejik satış ve pazarlama yönetimi uygulayarak ilk çeyrekte doluluk oranlarını %5 oranında

2020 - 2022

Otel Sorumlusu
Taksim Dedeman Otel, İstanbul

Otel müdürüne günlük operasyonların denetlenmesinde yardımcı oldum ve departmanlar arasında sorunsuz koordinasyonu sağladım. Şikayetleri ve sorunları hızlı ve etkili bir şekilde çözerek olumlu bir konuk deneyimi ve sağlık ve güvenlik standartlarına uyulmasını sağladım. Doluluk oranlarını ve konuk memnuniyetini optimize etmek için oda rezervasyonlarını, giriş/çıkış işlemlerini ve oda tahsislerini yönettim.

- Hizmet standartlarını korumak ve konuk beklentilerini aşmak için resepsiyon, kat hizmetleri ve yiyecek-içecek personelini denetledim ve eğittim.
- Hizmet kalitesinden ödün vermeden maliyet tasarrufu sağlayan girişimler geliştirmek ve uygulamak için otel müdürüyle işbirliği yaptım.

EĞİTİM

Eyl 2016 - Tem 2020

Lisans
İstanbul Arel Üniversitesi Otel Yönetimi Programı, İstanbul

Turizm sektörü ve konaklama hizmetleri hakkında hem teorik bilgi hem de uygulamalı eğitim aldık.