

Мельников Илья

Консьерж

О СЕБЕ

Консьерж с шестилетним опытом в гостиничном сервисе. Организация трансферов, бронирование ресторанов и экскурсий, рекомендации по городу и контроль запросов гостей. Английский B2 для переписки и общения на стойке.

ОПЫТ РАБОТЫ

июль 2022 — по настоящее время

Консьерж
Городской отель «Невский причал»

Принимал 15–20 запросов гостей за смену и фиксировал сроки в журнале Excel. Согласовывал трансферы с перевозчиками, подтверждал время подачи и место встречи. Бронировал рестораны и экскурсии после согласования бюджета и условий отмены. Уточнял результат у исполнителя и гостя; открытые заявки передавал сменщику с контактами и следующим действием.

июль 2020 — июнь 2022

Сотрудник гостевого сервиса
Отель «Петровская линия»

Встречал гостей, объяснял расположение служб отеля и помогал с багажом. Подбирал пешие маршруты с учётом времени и пожеланий гостей. Передавал обращения в хозяйственную и техническую службы, уточнял срок ответа и сообщал его гостю. При задержке исполнения обращался к дежурному администратору.

ОБРАЗОВАНИЕ

2020

Колледж гостиничного сервиса
Гостиничное дело

КУРСЫ

2023

Работа с запросами гостей и передача смены
Внутреннее обучение отеля «Невский причал»

ДОПОЛНИТЕЛЬНО

Готовность к сменному графику. Опыт общения с гостями на английском: уточнение маршрута, времени встречи и условий бронирования.

КОНТАКТЫ

+7 (000) 000-00-00

i.melnikov@example.com

Санкт-Петербург

НАВЫКИ

- Организация трансферов
- Бронирование ресторанов и экскурсий
- Маршруты по Санкт-Петербургу
- Журнал запросов в Excel
- Передача незавершённых заявок
- Работа с обращениями гостей

ЯЗЫКИ

Английский — B2 — выше среднего

ДОСТИЖЕНИЯ

- За три смены во время городского форума согласовал 18 трансферов. Для всех 18 получил подтверждение подачи; сверил исполнение по журналу заявок и сообщениям перевозчиков.