

# CURRICULUM VITAE

## ANDREA PÉREZ RIBAS

Nacida en Zaragoza, 26 de mayo 1983

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

Carnet de conducir.



---

### EXPERIENCIA LABORAL

---

- **Agente de operaciones. TUI ESPAÑA SLU, Illes Balears.**  
**Marzo 2023- actualidad.**

Funciones administrativas y de facturación en el Departamento de Excursiones (u Operaciones) para las islas de Menorca e Ibiza: Brindar un servicio eficiente y apoyar a todo el equipo en destino, Representantes, TXC y HUB, con una buena interacción. Gestionar la capacidad del programa para asegurar la máxima rentabilidad. Establecer una excelente comunicación con el equipo de destino, utilizando los canales creados para ello, de forma que se impulsen las ventas y maximizar el rendimiento, la capacidad y los factores de las excursiones. Asegurar que toda la información relacionada con todas las carteras se revise y actualice continuamente. Asegurar que los productos, ofertas, hoteles/puntos de recogida sean correctos y estén disponibles para la venta en todos los canales. Garantizar que todos los servicios de guía, autobús y proveedores estén totalmente cubiertos y controlados. Controlar los descuentos aplicados incorrectamente para minimizar semanalmente los impactos en la rentabilidad. Asegurar que cada mes se realice el cierre contable a tiempo y sin errores, de acuerdo a los servicios asignados al departamento de Operaciones.

- **Gerencia Hostal Valencia CB, Illes Balears**  
**Abril 2019 – febrero 2023**

Funciones administrativas y de gestión. Ofreciendo un servicio altamente personalizado a los huéspedes, como alquiler de coches, viajes, elaborando una planificación diaria para disfrutar de Ibiza como ellos prefieran. Gestionar reservas y seguir procedimientos para optimizar los ingresos. Coordinar la gestión administrativa como recursos humanos, seguros, pagos y facturación de la rendición de cuentas general del hostel. Resolución de problemas. Uso diario de Microsoft Office (Excel y Word), bases de datos y otros programas para Gestión y facturación de la empresa.

- **Team Leader Atención al cliente bancario, Specialist Wizink, Iberalbion. A.I.E. Zaragoza (Aragón)**  
**Marzo 2018 - abril 2019**

Coordinación de los equipos de atención al cliente del banco. Coordinadora de los equipos que prestaban servicio en inglés y catalán. Desarrollando las funciones de: organización y horarios de los equipos, velar por el cumplimiento de la normativa de los equipos, consecución de objetivos, control de salas, resolución de problemas, incluso trato con el cliente si fuera necesario para resolver un problema. Asegurar que se cumplieran los estándares de servicio a los clientes, elaborando y enviando informes diarios a la casa matriz.

- **Team Leader Atención al cliente bancario, Inbound Barclaycard, Iberalbion. A.I.E. Zaragoza (Aragón)**  
**Diciembre 2017 - marzo 2018**

Coordinación de los equipos de atención al cliente del banco. Organización y horarios, velando por el cumplimiento de la normativa de los equipos, consecución de objetivos, control de salas, resolución de problemas, incluso trato con el cliente si es necesario para resolver un problema. Asegurar que se cumplieran los estándares de servicio a los clientes, elaborando y enviando informes diarios a dirección.

- **Agente de atención bancaria telefónica. Inbound Barclaycard, Iberalbion. A.I.E. Zaragoza (Aragón)**  
**Junio - diciembre 2017**

Agente de atención bancaria telefónica al cliente en inglés y español. Ofreciendo servicios bancarios de tarjetas de crédito, venta y cancelación de préstamos y solución de posibles problemas con las tarjetas de crédito de los clientes.

- **Jefa de recepción Hostal Valencia CB, Illes Balears**  
**Mayo – octubre 2016.**  
Ofreciendo un servicio altamente personalizado a los huéspedes, como alquiler de coches, viajes, elaborando una planificación diaria para disfrutar de Ibiza como ellos prefieran. Gestionar reservas y seguir procedimientos para optimizar los ingresos. Facturación y pago a proveedores.
- **Agente de atención al cliente de Vodafone en catalán. Arvato Bertelsmann Qalytel Teleservices S.A. Adecco. Zaragoza (Aragón)**  
**Diciembre 2015- abril 2016**  
Agente de atención telefónica al cliente en catalán y castellano. Resolución de problemas.
- **Jefa de recepción Hostal Marí SL, Illes Balears**  
**Mayo – octubre 2015.**  
Ofreciendo un servicio altamente personalizado a los huéspedes, como check in/out, alquiler de coches, viajes, elaborando una planificación diaria para disfrutar de Ibiza como ellos prefieran. Gestionar reservas y seguir procedimientos para optimizar los ingresos. Facturación. Resolución de problemas.
- **Secretaria. Asociación Deportiva S.A.M.Y.D. de Artes Marciales Ibiza, Illes Balears.**  
**Octubre 2014 – abril 2015.**  
Tareas administrativas y contables, como cobro de cuotas, cierres contables y pago a proveedores.
- **Jefa de recepción Hotel Costa Sur y Hotel Club Maritim, Grupo Playa Sol, Illes Balears.**  
**Mayo – octubre 2014.**  
Coordinación de equipos, organización de horarios, tareas de selección y coordinación de personal. Realización de tareas administrativas, cierres de caja y resolución de problemas.
- **Recepcionista Hotel Club Maritim, Grupo Playa Sol, Illes Balears.**  
**Mayo – octubre 2013.**  
Ofreciendo servicios de recepción a los huéspedes, como check in/out alquiler de coches, viajes, resolución de problemas o cambio de moneda. Así como, la realización de tareas administrativas y cierres de caja
- **Recepcionista Apartamentos Ses Savines, Ses Savines Arenal SA, Illes Balears.**  
**2009-2012 (Temporadas de Verano de Mayo a octubre).**  
Ofreciendo servicios de recepción a los huéspedes, como check in/out alquiler de coches, viajes, resolución de problemas o cambio de moneda. Así como, la realización de tareas administrativas y cierres de caja.
- **Recepcionista Hotel Piscis Park, Soldargent SA., Illes Balears.**  
**2007-2008 (Temporadas de Verano de Junio a septiembre).**  
Ofreciendo servicios de recepción a los huéspedes, como check in/out alquiler de coches, viajes, resolución de problemas o cambio de moneda. Así como, la realización de tareas administrativas y cierres de caja.
- **Recepcionista Hostal Valencia SC, Illes Balears.**  
**2000-2006 (Temporadas de Verano de Junio a septiembre).**  
Ofreciendo servicios de recepción a los huéspedes, como check in/out alquiler de coches, viajes, cambio de moneda.

---

## EDUCACION

---

- 2021 - *Curso de Aplicación del Compliance en la empresa.*
- 2019 - *Postgrado Técnico de Igualdad de Género.* Campus Virtual Euroinnova.
- 2019 - *Postgrado en Igualdad de Género.* Campus Virtual Euroinnova.
- 2015 - *Licenciada en Historia.* Universidad de Zaragoza.
- 2005 - Año Erasmus Universidad del Ulster, Irlanda del Norte, Reino Unido.

---

## **IDIOMAS**

---

**English** - C1 Upper-Intermediate

**Castellano** - Nativo

**Català** - Nativo

---

## **HABILIDADES TECNICAS**

---

Advance en Microsoft Office (Word, Excel, Access and Power Point)

Uso diario de bases de datos.

Compilar y editar informes técnicos completos diarios, semanales, mensuales o anuales.

Outlook.

Google tools.

Gran capacidad para aprender y usar nuevas herramientas informáticas.