**Nicolini Alves Coelho**

*Brasileira, Solteira, 38 anos e sem filhos.*

*Rua Monte Serrat – 658, Apartamento 53, Tatuapé, São Paulo – SP*

*CEP: 03312-000*

**Tel:** (19) 3562-5831 **Cel:** (11) 98813-5194 **E-mail:** nillycoelho@hotmail.com

|  |
| --- |
| **Objetivo** |

Em busca de novos desafios e conhecimentos.

|  |
| --- |
| **Formação** |

*UNAERP Universidade de Ribeirão Preto -* Faculdade de Direto /2007 Incompleto

*UNICID -* Cursando Graduação em Processo Gerencial

|  |
| --- |
| **Experiência Profissional** |

**Cushman & Wakefield**

Outubro 2015 a Abril 2016.

**Cargo**: Supervisora de Operações Projeto Torre Santander.

**Principais Atividades:**

* Supervisionar equipe.
* Agendamento de salas para almoços, reuniões, vídeo conferência, tele presença, vídeo multiponto entre Santander Brasil e o mundo.
* Supervisionar as equipes de recepção e receptivo aos executivos.
* Suporte ao executivo e suas secretarias com equipe bilíngue.
* Entregar as planilhas gerenciais mensais.
* Controle do ponto de faltas e atestadas atualizar o ponto mensalmente e enviar ao RH.

**Hotel InterContinental São Paulo IHG**

Junho 2012 a Outubro 2015.

**Cargo:** Coordenadora.

**Principais Atividades:**

* Coordenar as atividades administrativas do escritório da governança incluindo atendimento telefônico.
* Verificar o asseio e a apresentação pessoal dos funcionários subordinados.
* Atribuir para as camareiras quartos para limpeza, repasses, abertura de cama e faxinas periódicas.
* Manter o sistema atualizado para o uso da recepção.
* Preparar relatórios e chaves para as camareiras.
* Verificar solicitações especiais do dia.
* Manter os funcionários informados da ocupação do hotel, chegadas de grupos e qualquer informação que seja importante.
* Verificar a necessidade de funcionários extras atualizando e checando o custo.
* Coletar e analisar todos os relatórios do turno anterior. Observar qualquer alteração e corrigir possíveis discrepâncias.
* Notificar a manutenção e o restante da governança sobre algum tipo de problema.
* Elaborar relatórios e manter o funcionamento do sistema.
* Fazer o inventario e deixar as informações sobre os suprimentos necessários.
* Fazer escala mensal de funcionários.
* Fazer o almoxarifado do departamento semanalmente.
* Fazer treinamentos com os funcionários seguindo as normas da empresa.
* Fazer o controle e asseguras que todas as normas de EPI estão sendo seguidas.
* Controle da lavanderia para a necessidade diária e fechamento.

**Hilton Morumbi São Paulo**

Janeiro 2012 a Junho 2012.

**Cargo:** Supervisora de área social.

**Principais Atividades:**

* Supervisionar os três turnos de toda a área social, lobby, andares, escritórios e salas de eventos.
* Planejar, dirigir e controlar os serviços das equipes.
* Fazer escala de turno com controle de folga e férias.
* Fazer e encaminhar requisição de materiais e produtos químicos, com planilha de custo e desenvolvimento.
* Controlar e conferir notas fiscais.
* Zelar pela segurança e o uso correto de EPIS.
* Treino com relação ao uso de equipamentos e produtos químicos.

**Habitat Hotel Pirassununga SP**

Dezembro 2011 a Janeiro 2012.

**Cargo:** Recepcionista.

**Principais Atividades:**

* Receber atender ao hospede check-in check-out, Responder e-mails, fazer e confirmar reservas, fechar caixa do turno.

**Wild Jack Steakhouse Orlando FL USA**

Dezembro 2010 a Março de 2011.

**Cargo:** Supervisora de atendimento.

**Principais Atividades:**

* Receber, atender, servir aos clientes, checar a cozinha e o condicionamento dos alimentos, abrir e fechar o caixa.

**Clarion Hotel Orlando FL USA**

Novembro 2010 a Março 2011.

**Cargo:** Supervisora de alimentos e bebidas

**Principais Atividades:**

* Supervisionar equipe do café da manhã, checar o preparo dos alimentos, receber e atender aos hóspedes, fazer relatório do turno, abrir e fechar o caixa, checar a cozinha o condicionamento dos alimentos, receber e checar todo o estoque.

**The Crowne Plaza Orlando Fl USA**

Março de 2009 a Outubro 2010.

**Cargo:** Supervisora de área pública

**Principais Atividades:**

* Supervisionar equipe de área pública, delegar funções, montar quadro de funcionários.

**The Caribe Hotel Resort Orlando FL USA**

Março 2008 a Novembro 2010.

**Cargo:** Supervisora

**Principais Atividades:**

* Trabalhei em três departamentos: supervisão de governança, checar quartos, checar camareiras, atender chamadas, checar químicos. Serviço de quarto, montar, levar, servir ao hospede o café da manhã e atender chamados do serviço de quarto. Recepção: fazer reservas, check in, check out, receber atendimento ao hóspede, PABX, intérprete, fazer e entregar ao gerente o relatório do turno. Segundo turno parcial, terceiro turno efetivo.

**Radisson Hotel Orlando FL USA**

Setembro 2007 a Fevereiro 2008.

**Cargo:** Atendente**.**

**Principais Atividades:**

* Atender chamadas de PABX fazer entrega ao hospede, checar e garantir limpeza de área pública.

|  |
| --- |
| **Cursos** |

*MANDARINA -* Service Recovery – treinamento de recuperação de clientes.

*JOHNSON DIVERSEY -* Técnicas e manuseio de produtos químicos EPIS.

|  |
| --- |
| **Idiomas** |

*Inglês –* Fluente.

*Espanhol –* Avançado.

**Informática**

|  |
| --- |
|  |

* Windows.
* Excel.
* Microsoft Word.
* Internet.
* Microsoft Power Point.
* Sistema Opera.
* CMnet soluções informáticas.
* Hotel Service Optimization System HOT SOS.