



Maria Kamenskaja

Service Management

Med min engagerede og adræt personlighed tilpasser jeg mig nemt ny organisationskultur og lærer hurtigt. Jeg er en god teamplayer med kommunikative og intuitive færdigheder, der gør mig i stand til at levere fremragende kundeservice og forstå forskellige kulturelle og følelsesmæssige baggrunde. Jeg stræber altid efter at skabe mindeværdige oplevelser for mine kunder og er åben for feedback for at forbedre. Jeg trives i et tempofyldt og foranderligt arbejdsmiljø og er klar til kommende udfordringer og håndterer dem effektivt med ansvarlig tilgang.

Kontakt

Telefon
+4528710287

Email
kamenskaja91@gmail.com

LinkedIn
linkedin.com/in/marykam

Uddannelse

2019-2021

**AP degree Hospitality, Service,
Tourism Management**

Copenhagen Business Academy

Kompetencer

- Experience Economy
- Service Management
- Customer Psychology
- Conflict Management
- Business development
- Marketing

Sprog

- Russisk-modersmål
- Engelsk-flydende
- Dansk-mellemniveau
- Fransk-basisniveau
- Estisk-basisniveau

Erhvervserfaring

Mai 2022-December2022

Kokkedal Slot Copenhagen

Receptionist

I løbet af min karriere fik jeg et godt overblik over alle detaljer i hotelbranchen. Jeg implementerede forskellige administrative og ad-hoc opgaver effektivt, mens jeg ydede fremragende kundeservice og mødte og forsøgte at overgå gæsternes forventninger. Jeg brugte min intuition og opmærksomhed på at forudse kundernes behov.

Ind- og udtjekning af gæster, byder gæsterne varmt velkommen ved ankomsten og hjælper dem med at tjekke ind på hotellet. Ved afrejse har hjulpet med at tjekke ud og sikre, at alle betalinger er blevet behandlet korrekt og få feedback om gæstens ophold.

Jeg har håndteret reservationer til hotellet og sikrer, at alle gæster har en bekræftet reservation, når de ankommer.

Jeg har besvaret alle spørgsmål, opkald, email der er opstået fra gæsterne og ydet hjælp til at opfylde eventuelle behov eller ønsker, såsom at bestille en restaurant eller bestille en taxa

Jeg besad et indgående kendskab til hotellets faciliteter, såsom spa, fitnesscenter, swimmingpool og restauranter, og blev givet gæsterne information om disse faciliteter.

Jeg har arbejdet sammen med andet personale på hotellet, såsom rengøring, spa og restaurant for at sikre, at gæsternes behov bliver opfyldt.

Jeg har håndteret betalinger for værelser, måltider og andre ydelser på hotellet.

Hvis der opstod problemer eller klager, gjorde jeg mit bedste for at løse dem på en høflig og professionel måde og sikre, at gæsterne forlader hotellet tilfredse.

Som receptionist var jeg også ansvarlig for at overvåge hotellets sikkerhed, såsom registrering og rapportering af mistænkelig adfærd eller tabt ejendom.

Februar 2022-April 2022

Hotel Marina Vedbæk

Receptionist praktikant

Jeg var ansvarlig for at besvare telefonsamtaler og henvendelser fra kunder og besøgende. Jeg har budt gæster velkommen på en imødekommende og professionel måde, videreformidle oplysninger til den relevante person, modtage besøgende og guide dem til det rigtige sted. Jeg gjorde sikkert at gæsterne føler sig velkomne og har det, de har brug for.

Jeg har håndteret indgående post og pakker og sikre, at de når frem til de rigtige personer, planlægge og koordinere møder, arrangementer og andre aktiviteter, opdatere kalendere og planlægningsværktøjer, hjælpe med administrative opgaver, såsom at booke værelserne og håndtere fakturering.

September 2019-Mai 2021

Michael Rasmussen Advokatfirma

Kontorassistent

Som kontorassistent har jeg udført forskellige administrative opgaver, såsom at besvare telefonopkald, besvare e-mails, modtage og sende post, og vedligeholde filer, hjælpe med at udarbejde fakturaer, betale regninger, håndtere kreditkorttransaktioner og foretage banktransaktioner, hjælpe med at planlægge og koordinere møder, begivenheder og rejser, besvare spørgsmål og hjælpe kunder med at løse problemer, jeg har software som Microsoft Office, sociale medier og cloud-baserede platforme, gode kommunikationsfærdigheder, både mundtligt og skriftligt, for at kunne kommunikere med kolleger og kunder på en effektiv måde, gode til at organisere og prioritere deres opgaver for at sikre, at alt bliver gjort rettidigt og effektivt, kunne tilpasse sig ændringer i arbejdsplaner og opgaver, være i stand til at identificere og løse problemer på en effektiv måde, velbevandrede inden for kontorarbejde og forståelse for virksomhedsdrift, herunder kundeservice, regnskab og administration.

Tekniske kompetencer

- Word Office-moderat
- Acrobat-moderat
- Outlook-moderat

Bløde færdigheder

- Positiv
- Proaktiv
- Engageret
- Empatisk
- Måltrettet
- Lyttende

Erhvervserfaring

Juni 2014-Januar 2016

Restaurant Brunello, Oslo

Tjener/Værtinde

Modtagelse af gæster, hilser gæsterne velkommen og viser dem til deres bord, præsenterer menuen og forklarer eventuelle spørgsmål eller forespørgsler, som gæsterne måtte have, tager imod bestillinger fra gæsterne og serverer derefter maden og drikkevarerne, når gæsterne forlader bordet, rydder og gør klar til næste gæster, sørger for, at bordene er tilstrækkeligt forsynet med bestik, tallerkener og glas, opkræve betaling, hvis en gæst har en klage, jeg har forsøgt til at løse problemet og sørge for, at gæsten er tilfreds. Jeg har kommunikeret med kokke og andre ansatte i køkkenet for at sikre, at maden er klar til at blive serveret til tiden.

Præsenterer og foreslå gæsterne med ekstra retter, drikkevarer eller menuoptioner for at øge salget og forbedre deres restaurantoplevelse.

Jeg var især god for at yde en fremragende kundeservice og skabe en behagelig atmosfære for gæsterne i restauranten.

Juni 2014-Januar 2016

Dina's closet tøjbutik, Tallinn

Salgskonsulent

Jeg har kommunikeret med kunder til at finde det rigtige tøj og tilbehør, rådgive dem om stilarter, størrelser og farver og besvare eventuelle spørgsmål, de måtte have.

Mit ansvar var til at sælge tøj og tilbehør til kunderne. Jeg har brugt min viden om produkterne til at præsenterer kunderne for forskellige muligheder og til at foreslå yderligere tilbehør, der kan passe til deres køb. Jeg har arbejdet tæt sammen med butikschefen for at bestille nye varer og sikre, at butikkens lager altid er fyldt op med de rigtige produkter. Jeg var også ansvarlig for at præsenterer tøj og tilbehør på en måde, der tiltrækker kundernes opmærksomhed og fremhæver deres forskellige funktioner og fordele. Jeg har planlagt og gennemført forskellige markedsføringsinitiativer, herunder salgsfremmende kampagner, events og andre tiltag, der kan tiltrække flere kunder til butikken og på online butik også igennem SoMe. Jeg håndterede kasseapparatet og sørge for, at alle transaktioner registreres korrekt i butikkens systemer, samt fakturering.

Jeg har besvaret kunders spørgsmål og løse eventuelle problemer eller klager på en professionel og venlig måde.

Holde butikken ren og ordentlig og sørge for, at tøjet og tilbehøret præsenteres på en pæn og ordentlig måde var også en vigtig del af arbejdsopgaver.