

Поєдинчук Анна

КЕРУЮЧИЙ ГОТЕЛЕМ, КОНСУЛЬТАНТ, ПРОЕКТ МЕНЕДЖЕР

🔄 18 січня
2023

📍 Місто: [Одеса](#)

Вік: 32 роки

Режим роботи: повний робочий день, віддалена робота

Категорії: Готельний бізнес

[Увійдіть](#) або [зареєструйтеся](#) на сайті як роботодавець, щоб бачити контактну інформацію.

Досвід роботи

Продукт менеджер, керуюча готелем

WOL.121 (Готельний бізнес), Одеса

05.2021 – 12.2022 (1 рік 7 місяців)

Обов'язки:

- Відкриття та повний запуск готелю.
- Комунікація із підрядниками під час будівництва готелю по всім актуальним питанням.
- Повне комплектування апартаментів, рецепції, спортзала.
- Вибір та закупка всього необхідного (посуд, постіль, рекламні вивіски, озеленення, аксесуари).
- Набір та навчання команди, мотивація.
- Створення сайту разом із робробником.
- Написання статтів для онлайн ресурсів.
- Проведення рекламних зустрічей із партнерами.
- Розміщення інформації про готель на онлайн ресурсах, організація фотосесій.
- Комунікація в соц. мережах із гостями (фейсбук, інстаграм, чати, месенджери).
- Контроль за дотриманням касової дисципліни.
- Складання бюджету готелю, контроль за виконанням.
- Прорахунок заробітної плати та змінної частини.
- Налаштування роботи зі всіма підрядниками та постачальниками.
- Комунікація з гостями, впровадження емоційного сервісу, вирішення конфліктних ситуацій.
- Планування та визначення стратегії позиціонування в соц мережах (результат - 80% бронювань апартаментів із instagram).
- Створення нестандартних точок дотику гостей з готелем (кабіна ліфта бірюзового кольору, неонові вивіски, декоративний велосипед).

Керуюча готелем

Bossfor hotel (Готельний бізнес), Одеса

02.2019 – 08.2019 (6 місяців)

Обов'язки:

- Запуск готелю після тривалого простою.
- Навчання персоналу та набір команди.
- Контроль цінової політики готелю.
- Бронювання та організація заходів у конференц-залі готелю.
- Координація роботи служб хаускіпінгу та рецепції.
- Закупки всього необхідного для роботи всіх служб.
- Складання бюджету та контроль за виконанням.
- Генерування креативних ідей, їх втілення, контент для готелю.
- Робота з відгуками онлайн та офлайн, вирішення конфліктних ситуацій із гостями.

Керуюча готелем

Wall Street (Готельний бізнес), Одеса

08.2018 – 01.2022 (3 роки 5 місяців)

Обов'язки:

- Налаштування взаємодії всіх служб готелю.
- Визначення цінової політики та гнучкої системи ціноутворення.
- Організація та контроль роботи конференц-залу.
- Робота с OTA та Channel manager.
- Робота з постачальниками, підписання договорів, ведення документації.
- Виставлення рахунків, актів.
- Закупка необхідних матеріалів та продуктів для всіх служб.
- Складання бюджету та контроль за виконанням.
- Мотивація команди та залучення до творчої роботи.
- Підвищення оцінки на Booking.com із 9,3 до 9,5.
- Робота з відгуками онлайн та офлайн, вирішення конфліктних ситуацій із гостями.
- Впровадження емоційного сервісу для гостей готелю.
- Впровадження незвичайних фішок на точках дотику із гостями в готелі.
- Впровадження змін в готелі для підвищення рівня сервісу: нова форма, дзеркала у номери, іменні ключ-карти, фірмові костери і т.д.
- Взаємодія з власником та VIP гостями.
- Прорахунок заробітної плати та змінної частини.
- Впровадження автоматизованих процесів у роботі команди.
- Ведення інстаграму та генерація контенту для соц. мереж.
- Спілкування із гостями в соц. мережах.
- Складання документів та інструкцій згідно норм охорони праці та пожежної безпеки.
- Аналіз статистики згідно даних гостей: визначення середнього віку, причина подорожі, к-сть постійних гостей за місяць.

Освіта

Інститут Туризму (Київ)

Спеціальність: Менеджер з туризму

повна вища, 09.2010 – 05.2015 (4 роки 7 місяців)

Знання мов

Англійська - Високий рівень (вільно)

Додаткова інформація

Знання комп'ютера, програм: MS Word, MS PowerPoint, MS Excel, MS Project, Інтернет (все популярные браузеры), Photoshop

Особисті якості, хобі, захоплення, навички: Комунікбельна, швидко навчаюсь та навчаю, люблю працювати в команді, уважна до деталей, стресостійка, весела, цілеспрямована, відповідальна, ініціативна, орієнтована на результат.