
ALEJANDRO ENRIQUE MUÑOZ BERGQVIST



AMBERGQVIST@GMAIL.COM



+56963561004



<https://www.linkedin.com/in/alejandro-mu%C3%B1oz-bergqvist-36789640/>

OBJETIVO

Entregar un resumen de mis capacidades, experiencias, desarrollo laboral y tareas rutinarias para una postulación laboral exitosa.

APTITUDES

Empatía con el cliente y con su satisfacción y experiencia, relacionada con un buen servicio recibido.

EXPERIENCIA

PUESTO Y COMPAÑÍA

Sub Gerente de Recepción Hotel Mandarin Oriental Santiago:
1° Agosto 2016 a Enero 2021.

Sub Gerente de Recepción Hotel Grand Hyatt Santiago:
Julio 2011 hasta Julio 2016.

Gerente de Turno Nocturno & Auditor Nocturno desde 2011 a la fecha para Grand Hyatt Santiago y Mandarin Oriental Hotel Group.

Esto implica la coordinación de los equipos de trabajo del propio hotel (Recepción, Central Telefónica, Servicio a la Habitación, Ingeniería, Climatización, Cocina), como los de empresas externas (Seguridad, aseo y limpieza de cocinas, transporte, etc).

También chequeo y corrección de procesos previos a la auditoría, correcciones de tarifa, revisiones de llegadas futuras, huéspedes VIP, reclamos recibidos, compensaciones, coordinar soluciones a imprevistos del turno y reportar información relevante a gerencia y a otros departamentos, como reservas, revenue y finanzas.

Además, me correspondía liderar el Equipo de Respuesta de Emergencias, ante los imprevistos que implican la presencia de algún riesgo o evento inusual que puede afectar a huéspedes, personal del hotel o bien la propiedad misma.

Febrero 2005 a Julio 2011:

Cargos de Recepcionista; también Recepción y Conserje de Piso Ejecutivo, Supervisor de Recepción, Entrenador Departamental, Encargado de Requisiciones a Bodega desde Recepción.

Asumiendo la coordinación de los turnos de recepción y las tareas propias de cada cargo

PUESTO Y COMPAÑÍA

Octubre 1997 a Febrero 2005:

Desarrollo en la sección de Alimentos & Bebidas; Grand Hyatt Santiago:

Bartender del restaurante italiano Crostini hasta marzo 1998; luego bartender cajero en Bar Duke's hasta agosto 1999.

Luego bartender cajero del restaurante tailandés Anakena, y también como apoyo a garzones y anfitrionas del mismo restaurante, hasta febrero 2005, donde pido transferencia al departamento de recepción

Desarrollar proactivamente estándares y procedimientos para optimizar los resultados esperados.

Capacidad de sobrellevar el trabajo bajo presión.

Capacidad de improvisar soluciones ante situaciones inesperadas propias de la operación.

Capacidad de Liderazgo para equipos multi disciplinarios.

Desarrollar metodologías de análisis para evaluar los resultados obtenidos.

EDUCACIÓN

TITULACIÓN Y FECHA DE OBTENCIÓN

Instituto Profesional INACAP

Técnico Analista Químico; mención Fármacos y Alimentos.

Sede Colón, 1993.

Práctica Profesional en CCHEN, Centro de Estudios Nucleares de La Reina. "Preparación de Fármacos Radioactivos"

Educación Media:

Colegio Saint Gaspar College; egresado IV Medio 1983

Educación Básica:

Colegio Saint Gaspar College: 8 básico en 1979

EXPERIENCIA DE VOLUNTARIADO O DIRECCIÓN

Participante de procesos juveniles de formación a través de la Asociación de Guías y Scouts de Chile, ya sea como participante y además como líder formativo de los infantes de 12 a 16 años durante mi periodo escolar. (Grupo Scout San Gaspar)