

Ana Luísa Ferro

analuisaferro@hotmail.com ou luisa.mourao.ferro@gmail.com

Linkdin: www.linkedin.com/in/ana-luisa-jesus-mourao-ferro

Telemóvel: 91 042 3914

Estrada dos Cachimbos, Lote 13, Coutada Velha, 2130-224 Benavente, Portugal

PERFIL PROFISSIONAL

Profissional versátil e dedicada com mais de 20 anos de experiência em secretariado e hotelaria. Exercício de funções na área de CRM, comércio eletrónico, gestão de websites, reservas, vendas e coordenação de eventos, sempre com o intuito de atingir a desejada rentabilidade e desenvolver uma boa imagem da empresa. Liderança e motivação de equipas e coordenação com vários departamentos no sentido de obter um objetivo comum. Bom relacionamento com colegas, clientes e fornecedores. Fluente em inglês, com bons conhecimentos de francês e espanhol. Uso de informática na ótica do utilizador. Empregada do ano em 2018.

CARREIRA EM HOTELARIA

Coordenadora de Reuniões e Eventos - (Maio 2014 – Setembro 2020)

Chefe de Reservas - (Outubro 2009 – Abril 2014)

Pestana Chelsea Bridge Hotel & Spa (Pestana Hotels & Resorts, Grupo Pestana), em Londres

- Participação na abertura deste hotel de 4 estrelas.
 - Chefe de Reservas (gestão de equipa composta por 5 pessoas)
 - Reservas de quartos para grupos e clientes individuais.
 - Apoio ao Revenue Manager (alteração de tarifas, abertura/fecho de disponibilidade nos sistemas Opera, EzRMS, EZYield, SynXis, SiteMinder e OTA websites).
 - Criação de tarifas
 - Traduções
 - Contratos relativos a estadias de grupos e MICE.
 - Reuniões com clientes para preparação de diferentes eventos (corporativos, formação, almoços e jantares privados, cocktails, provas de comida e bebida, solidariedade social/leilões, exposições, casamentos, aniversários, eventos desportivos, essencialmente equipas de futebol).
 - Folhas de serviço
 - Coordenação com os diferentes departamentos do hotel (Vendas, Alimentação e Bebidas, Banquetes, Cozinha, Recepção, Reservas e Segurança)
 - Contatos com fornecedores
 - Carregamento de receita no sistema de reservas Opera, verificação e envio de facturas
 - Solicitação de feedback/opinião dos clientes

Assistente do Departamento de Comércio Eletrónico – (Maio 2005 – Julho 2009)

Assistente do Departamento de Tecnologia de Vendas e Logística – (Setembro 2000 – Abril 2005)

Pestana Management - Serviços de Gestão, SA (Escritório Central de Pestana Hotels & Resorts, Grupo Pestana), em Lisboa.

- Gestão de cartão/programa de Fidelidade de Pestana Hotels & Resorts: inserção de dados de clientes, gestão de pontos ganhos/redimidos em estadias nos hotéis, emissão e envio de cartões.
 - CRM – Customer Relationship Management (manutenção de base de dados de clientes e seus interesses de forma a personalizar a oferta através de campanhas de envio de e-mails).
 - Intermediária no que respeita à contratação entre hotéis e consórcios de agências de viagem e empresas multinacionais (contratação de tarifas hoteleiras e carregamento das mesmas num sistema de reservas para venda via GDS).
 - Relatórios e estatísticas.
 - Traduções
 - Gestão/supervisão/edição/aprovação de conteúdos das websites www.pestana.com e www.pousadas.pt

CARREIRA EM SECRETARIADO

Assistente do Departamento de Imagem e Comunicação – (Junho 1999 – Junho 2000)

ICEP Portugal – Investimento, Comércio e Turismo (atual AICEP Portugal Global), em Lisboa

Assistente – (Setembro 1998 – Dezembro 1998)

Parcela – Desenvolvimento Empresarial, Lda (empresa de Consultoria para Autarquias Locais), em Lisboa

Assistente de projeto social – (Fevereiro 1997 – Agosto 1998)

ADUS – Associação de Defesa dos Utentes do Sangue (Associação de apoio social), em Lisboa

Assistente do Diretor – (Novembro 1995 – Março 1996)

Iberotir – Transportes Internacionais, no Porto Alto

Assistente do Diretor de Vendas – (Julho 1994)

Mitsubishi Motors (Escritório pertencente à Mitsubishi Motors de Amesterdam), nos Olivais

HABILITAÇÕES ACADÉMICAS E OUTRAS

Curso de Event Management – (Março 2012 – Julho 2012)

Promovido pela Terbell, Ltd. e acreditado pela ICM - The institute of Commercial Development. Em Londres.

Curso de Formação Pedagógica de Formadores – (Março 1999 – Maio 1999)

Promovido pela Time Sharing – Sistemas de Informação, SA, com duração de 180 horas. Em Lisboa.

Curso de Qualificação e Inserção Profissional de Jovens Quadros Superiores – (Fevereiro 1997 – Outubro 1997)

Promovido pelo Instituto Português da Juventude, com duração de 1080 horas. Em Lisboa.

Curso Superior de Secretariado – (Outubro 1992 – Setembro 1995)

ISLA – Instituto Superior de Línguas e Administração, em Lisboa. Média final de 14 valores.