

Tânia Aparecida Tostes Lopes

Brasileira, Viúva
Ribeirão Preto/SP - Tel.: (16) 9 9702-8109
(16) 9 8146-3885 WhatsApp
tania.ap.tostes@hotmail.com

Objetivo

- Área comercial, financeira, administrativo e atendimento.

Formação

- 2o grau Completo
- Magistério – Instituição Moura Lacerda
- Administração - Cursando Faculdade Seb Estácio

Idiomas

- Italiano: conversação avançada, leitura intermediária, escrita básica;
- Inglês: conversação básico, leitura básica, escrita básica.

Cursos Extras Curriculares

- Telemarketing / Telefonista – 60 horas – SEBRAE
- Gestão empresarial – 60 horas - SEBRAE
- Controle de Qualidade de atendimento ao cliente- 360 horas – Club Sul Seguros
- Excelência em Motivação Humana – 1 ano – Amauri Cimetta
- Informática – Pacote Office

Histórico Profissional

Bdo Auditoria e Consultoria – De Junho/2025 até o momento

Assistente Administrativo: Realizar todos os procedimentos administrativos da Filial. Compras de materiais de escritório, produtos de limpeza e copa, manutenção predial. Também coletar e enviar para Matriz documentações de admissão/demissão, contratos de novos clientes.

Hotel Matiz Vilaboim – De Março/2024 a Março/2025

Recepcionista Bilingue. Atividades desenvolvidas: Realizar os procedimentos de chegada e partida dos hóspedes de forma eficiente e cortês, explicando informações relevantes sobre o hotel, serviços e comodidades; Gerenciar reservas, incluindo receber solicitações, verificar disponibilidade, realizar alterações e cancelamentos, sempre com atenção aos detalhes e preferências dos hóspedes; Fornecer informações precisas e detalhadas sobre o hotel (horários de funcionamento, restaurantes, instalações), atrações turísticas locais, transporte, eventos e outros serviços de interesse dos hóspedes; Lidar com dúvidas, solicitações e reclamações dos hóspedes de maneira profissional e eficiente, buscando soluções rápidas e satisfatórias; Responder chamadas telefônicas e e-mails em ambos os idiomas de forma clara, concisa e profissional; Auxiliar os hóspedes com serviços de concierge, como reservas em restaurantes, agendamento de passeios, solicitação de táxis, informações sobre eventos culturais, etc.; Comunicar-se efetivamente com outros departamentos do hotel (governança, alimentos e bebidas, manutenção, etc.), para garantir que as necessidades dos hóspedes sejam atendidas; Traduzir informações, documentos e responder a perguntas em ambos os idiomas com precisão e clareza.

Saraiva e Siciliano S.A. – De Junho/2021 a Setembro/2023

Atendente de Lojas e Mercados. Atividades desenvolvidas: Informar sobre as características, preços, promoções e disponibilidade dos produtos; Esclarecer dúvidas e fornecer orientações sobre os produtos e serviços oferecidos; Ajudar na escolha dos produtos, oferecendo sugestões quando apropriado; Lidar com reclamações, trocas e devoluções de mercadorias, seguindo as políticas da empresa; Prestar suporte pós-venda.

Rede Box 15 – De Setembro/2011 a Fevereiro/2013

Caixa / Auxiliar Financeiro e Administrativo. Atividades desenvolvidas: Caixa: Abertura/fechamento de caixa, atendimento ao cliente, registro de produtos, reposição de loja, remarcação de preços, organização de loja. Auxiliar financeiro: Entrada e saída de nota fiscal de mercadoria, cadastro de produtos/funcionários/clientes/fornecedores, LMC (Livro de Movimentação de Combustível), faturamento de nota fiscal à prazo, arquivo de documentação do posto e de funcionários, envio de nota fiscal Paulista/eletrônica, envio de GRF, PIS/Cofins, alteração de preços, preparo de documentação para registro de funcionário.