

Cristian Alberto Granados Domínguez

Contacto:

- **Teléfono:** (507) 6417-8938
 - **Email:** cristian24granados@gmail.com
 - **Licencia de conducir:** Tipo D
 - **Identificación:** 8-947-907
 - **Estado civil:** Soltero
 - **Fecha de Nacimiento:** 24/02/1999
-

Resumen Profesional

Profesional con más de 7 años de experiencia en el sector de **hotelería y turismo**, especializado en **atención al cliente, administración y auditoría operacional**. Destaco por mi capacidad para gestionar equipos, optimizar procesos y garantizar la satisfacción del cliente. Con habilidades avanzadas en plataformas hoteleras y un enfoque proactivo para resolver problemas. Actualmente cursando una licenciatura en **Informática y Auditoría de Sistemas**, complementando mi perfil con conocimientos técnicos y analíticos.

Experiencia Laboral

Guest Service Agent

Hilton Panamá

Período: 09/2024 – En curso

- Admisión y gestión de huéspedes, asegurando una experiencia de calidad.
- Resolución de solicitudes y quejas de manera eficiente.
- Supervisión de personal, eventos y servicios.
- Procesos financieros: cobros, devoluciones, ventas y gestión de cartera.
- Redacción de informes técnicos y de seguridad.
- Aplicación de protocolos de seguridad y seguimiento de solicitudes.
- **Logros:** Implementación de mejoras en procesos de atención al cliente, aumentando la satisfacción del huésped en un 15%.

Auditor Operacional

Ramada Plaza Panamá – By Wyndham | Punta Pacífica

Período: 08/2022 – 09/2023

- Administración de OTA's (Online Travel Agencies).
- Auditoría de operaciones financieras y arqueo de caja.
- Supervisión de personal, eventos y servicios.
- Gestión de traslados y tours a nivel nacional.
- Redacción de informes técnicos y seguimiento de métricas operativas.
- **Logros:** Optimización de procesos de auditoría, reduciendo errores en un 20%.

Auditor Operacional

Best Western Plus – Panamá Zen Hotels

Período: 12/2021 – 08/2022

- Verificación estructural de instalaciones y operación de sistemas de seguridad.
- Administración de OTA's y gestión de huéspedes.
- Auditoría de operaciones financieras y arqueo de caja.
- Supervisión de personal y eventos.
- **Logros:** Implementación de un sistema de seguimiento de quejas, mejorando la resolución en un 25%.

Recepcionista | Auditor Operacional

Sercotel Panamá Princes – Hotelera Marbella

Período: 05/2018 – 06/2021

- Procesos de ama de llaves, restaurante y banquetes.
- Administración de OTA's y gestión de huéspedes.
- Auditoría de operaciones financieras y arqueo de caja.
- Supervisión de personal y eventos.
- **Logros:** Contribución al aumento de la ocupación hotelera en un 10% mediante estrategias de ventas y atención al cliente.

Encargado de Ventas (Facturación y Cobros)

Glossmaster Services

Período: 01/2016 – 01/2018

- Administración de concesiones para servicios en agencias de autos nuevos.
 - Preventa de autos nuevos en marcas como Nissan, Toyota, Kia, Chevrolet, Mazda, Mercedes, Ford y Suzuki.
 - **Logros:** Incremento del 15% en ventas mediante estrategias de fidelización de clientes.
-

Formación Académica

Licenciatura en Informática y Auditoría de Sistemas

Universidad ISAE

Estado: En curso

Bachiller en Comercio Bilingüe

Instituto Comercial Panamá

Año de graduación: 2017

Cursos y Certificaciones

- **After School Program 1** – Universidad Interamericana de Panamá (UIP), 2016.
 - **After School Program 2** – Center for English Language Immersion (CELLI), 2017.
-

Habilidades

Habilidades Técnicas:

- Plataformas hoteleras: Opera, T-Sipro, Micros Fidelio, SynXis, Micros POS.
- Microsoft Office: Nivel avanzado (Word, Excel, Outlook).
- Windows: Conocimientos avanzados a nivel técnico y usuario.

Habilidades Blandas:

- Atención al cliente.
 - Liderazgo y supervisión de equipos.
 - Resolución de problemas.
 - Comunicación efectiva.
-

Idiomas

- **Español:** Nativo.
 - **Inglés:** Avanzado.
-

Referencias

Referencias Laborales:

- **Lic. Jose Grael** – Sercotel Panamá Princess – Tel: 6689-2899
- **Licda. Julie Jimenez** – Best Western Plus – Tel: 6981-7429

Referencias Personales:

- **Licda. Yessibeth Barrios** – Tel: +507 6673-2660
 - **Lic. Luciano Murillo** – Tel: +507 6611-7848
 - **Hansel Colindres** – Tel: +507 6427-9811
-

Notas Adicionales

- Disponibilidad inmediata.
- Flexibilidad para trabajar en turnos rotativos.
- Capacidad para adaptarse a entornos dinámicos y de alta presión.