

– CV –



Bartłomiej Żak

E-mail: **bartlomiej.zak@outlook.com**

Telefon: **739 005 970**

Miejscowość: Warszawa

Zaangażowany i doświadczony przedstawiciel obsługi klienta posiadający wieloletnie doświadczenie w pracy z klientami, doskonale radzący sobie w szybko zmieniających się i wymagających środowiskach. Zawsze dążę do zapewnienia klientom najwyższych standardów obsługi. Jestem zorientowany na osiągnięcie celów oraz proaktywnie zajmuję się rozwiązywaniem napotkanych problemów, jednocześnie wykorzystując swoją wiedzę w celu usprawnienia obecnej obsługi.

DOŚWIADCZENIE ZAWODOWE

06.2019 – 02.2020 (9 mies.)

■ **Recepcjonista** | Grecian Bay Hotel | Ayia Napa, Cypr

Krótki opis stanowiska:

- Sprawna, profesjonalna i życzliwa obsługa gości poprzez:
 - udzielanie informacji o dostępności, standardzie i wyposażeniu pokoi hotelowych
 - uprzejme powitanie, przyjmowanie i żegnanie gości
 - kierowanie gości do właściwych miejsc lub osób
 - jeżeli gość musi czekać na przygotowanie pokoju poinformowanie o orientacyjnym czasie oczekiwania, zaproponowanie przyjęcia bagażu, napoi zimnych lub gorących
 - reagowanie na skargi klientów i w miarę możliwości niezwłoczne eliminowanie ich
 - przyjmowanie zleceń, prośb od gości i realizowanie ich (m.in. budzenie gości na życzenie)
 - udzielanie informacji w zakresie usług lokalnych (oferowanych przez hotel) oraz dodatkowych (dyżurów lekarzy, aptek, z zakresu komunikacji, usług przewodników, usług rekreacyjnych, imprez kulturalnych i sportowych)

02.2018 – 05.2019 (1 rok 4 mies.)

■ **Concierge** | Raffles Europejski Warsaw | Warszawa

Krótki opis stanowiska:

- Profesjonalna i przyjazna obsługa gości hotelowych klasy luksusowej z zachowaniem najwyższych standardów sieci Raffles.
- Utrzymywanie oraz rozwijanie efektywnej komunikacji z usługodawcami.
- Nawiązywanie nowych kontaktów z usługodawcami oraz budowanie rzetelnej bazy podwykonawców.
- Tworzenie procedur działowych wraz z ich wdrażaniem.
- Administracyjna organizacja pracy działu.

07.2015 – 02.2018 (2 lata 8 mies.)

■ **Specjalista ds. Concierge** | Europ Assistance

Krótki opis stanowiska:

- Organizacja usług Concierge dla klientów bankowych sektora VIP.
- Realizacja spraw klientów według ich potrzeb i zgodnie z przysługującym im zakresem usług.
- Udział w projektach firmowych i działowych w celu zwiększenia efektywności pracy.
- Nawiązywanie nowych kontaktów z usługodawcami w celu poszerzenia bazy działu.
- Utrzymywanie oraz rozwijanie efektywnej komunikacji z usługodawcami.
- Analiza potrzeb, zainteresowań klientów i pro aktywne przedstawianie propozycji spędzenia czasu (wykorzystując do tego wiedzę zdobytą w czasie rozmów telefonicznych, korespondencji e-mail oraz systemu CRM).
- Sprawdzanie i korygowanie zapisów w systemach (pod względem merytorycznym, stylistycznym, zgodności z programem i wymogami klienta)

07.2015 – 07.2016 (1 rok 1 mies.)

■ **Konsultant ds. Concierge** | Europ Assistance | Warszawa

Krótki opis stanowiska:

- Organizacja usług Concierge dla klientów bankowych sektora VIP.
- Obsługa mailowa/telefoniczna/internetowa klientów.
- Realizacja spraw klientów według ich potrzeb i zgodnie z przysługującym im zakresem usług.
- Wyszukiwanie i nawiązywanie relacji z podmiotami umożliwiającymi realizację spraw – w kraju i zagranicą.
- Monitorowanie kalendarza atrakcyjnych wydarzeń w branży rozrywkowej związanych ze sportem, muzyką, teatrem, motoryzacją.
- Obsługa portalu dedykowanego usługom Concierge i przedstawianie pomysłów na jego rozwój zgodnie z obowiązującymi trendami.
- Dbłość o wysoką jakość usług i przedstawianie przełożonemu pomysłów na usprawniania procesów.

11.2011 – 07.2015 (3 lata 9 mies.)

■ **Bell Attendant/Concierge** | Hyatt Regency Warsaw (obecnie Regent Warsaw Hotel)
| Belwederska 23, Warszawa

Krótki opis stanowiska:

Aranżacja wszelkiego rodzaju transportu.
Rezerwacje hoteli, biletów lotniczych, restauracji, eventów.
Organizacja konferencji oraz imprez firmowych.
Współpraca marketingowa w zakresie turystyki i transportu.
Utrzymywanie dobrych kontaktów z partnerami biznesowymi.
Tworzenie kosztorysów.

04.2011 – 10.2011 (7 mies.)

■ **Recepcjonista** | Vrissiana 4* Hotel | Protaras, Cypr

Krótki opis stanowiska:

Sprawna, profesjonalna i życzliwa obsługa gości.
Rejestrowanie, meldowanie i obciążanie gości za pobyt, przyjmowanie płatności w formie gotówkowej i bezgotówkowej, wystawianie FV i PF.
Bieżąca sprzedaż miejsc noclegowych, dokonywanie i sprawdzanie rezerwacji, ustalanie z gościem terminu pobytu w hotelu.
Obsługa: centrali telefonicznej, faksu, ksero, kasy hotelowej, terminala, komputera, oraz innych

urządzeń biurowych.

Zgłaszanie i odnotowanie w zeszycie „usterki” braków i uszkodzeń wynikłych z użytkowania lub spowodowanych przez gości.

06.2010 – 10.2010 (5 mies.)

■ **Fundraiser** | MT Marketing | Dowborczykow 34/36, Łódź

Krótki opis stanowiska:

Aktywne pozyskiwanie funduszy.

Wspieranie członków zespołu.

04.2010 – 06.2010 (3 mies.)

■ **Bagażowy** | Andel's 4* Hotel | Ogrodowa 17, Łódź.

Krótki opis stanowiska:

Udzielanie informacji o hotelu, mieście i najbliższej okolicy.

Realizację drobnych zleceń gości.

Obsługa bagażu.

03.2007 – 03.2009 (2 lata 1 mies.)

■ **Luggage Porter/Concierge** | The Westbury 5* Hotel | Conduit St, Londyn.

Krótki opis stanowiska:

Wszelkie zagadnienia związane z pracą Portera oraz Concierge.

10.2006 – 03.2007 (6 mies.)

■ **Przedstawiciel Handlowy - Handel Lokalny i Hurt** | D.L.A Partners
| 30A, Westerham, Londyn.

Krótki opis stanowiska:

Realizacji założonych planów sprzedaży i budżetu marży.

Aktywnym pozyskiwaniu Klientów.

Spotkaniach i negocjacjach handlowych z Klientami.

06.2005 – 09.2006 (1 rok 4 mies.)

■ **Magazynier** | Dimark Ltd. | Lea Valley Trading Estate, Londyn.

Krótki opis stanowiska:

Przepakowywanie różnego rodzaju produktów jak i dostarczaniu spakowanych już produktów do odpowiedniej lokalizacji w magazynie.

WYKSZTAŁCENIE

10.2009 – 04.2011 (1 rok 7 mies.)

■ **Uniwersytet Łódzki - Nieukończone**

Kierunek: informatyka

Poziom wykształcenia: licencjat

09.2002 – 06.2005 (2 lata 10 mies.)

■ **Liceum Ogólnokształcące nr. 5 w Skierniewicach**

Poziom wykształcenia: średnie

ZNAJOMOŚĆ JĘZYKÓW

angielski: poziom zaawansowany

UMIEJĘTNOŚCI

Systemy: Opera, Protel, Hotelware PMS · Umiejętność pracy w zespole i pod presją czasu · Kreatywność · Profesjonalna obsługa klientów. · Znajomość MS Office · Samodzielność i doskonała organizacja pracy.

ZAINTERESOWANIA

Sport, film, muzyka, podróże, zagadnienia z dziedziny IT, e-Sport.

LINKI

Portofolio

<https://zakbartek.wixsite.com/my-site>