

# Curriculum vitae



## DADOS PESSOAIS

### Nome

Álvaro Vieira

### Número de telefone

+351 913000000

### E-mail

exemplo@cvmaker.pt

## COMPETÊNCIAS

Gestão Hoteleira

Formação e Desenvolvimento dos Colaboradores

Gestão de Operações

Serviço ao Cliente

Controlo de Custos

Planeamento Estratégico

Resolução de Conflitos

## EDUCAÇÃO

Licenciatura em Gestão Hoteleira,  
Instituto Superior de Educação e  
Ciências

Lisboa, Portugal, 2014-2017

## IDIOMAS

Português ●●●●●

Inglês ●●●●●

Francês ●●●●●

Alemão ●●●●●

## FORMAÇÕES PROFISSIONAIS

Curso de Especialização em Direção  
Hoteleira, AHRESP, 2024

Curso Avançado em Gestão Hoteleira,  
Master D, 2022

## PERFIL

Profissional experiente em gestão hoteleira com mais de 5 anos de experiência na supervisão de operações hoteleiras e na prestação de experiências excecionais aos hóspedes. Competências em supervisão de colaboradores, gestão de operações e serviço ao cliente. Fortes capacidades de liderança combinadas com uma paixão por proporcionar experiências de hospitalidade memoráveis.

## EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

ago 2019 - Presente

### Diretor de Hotel

*Four Seasons Hotel Ritz Lisbon, Lisboa*

Supervisiona as operações diárias de um hotel de luxo com 200 quartos, assegurando o funcionamento eficiente e sem problemas de todos os departamentos. Lidera uma equipa com mais de 50 funcionários, incluindo receção, limpeza, comida, bebida e manutenção, prestando orientação, formação e motivação. Promove relações fortes com vendedores, fornecedores e empresas locais para melhorar a experiência dos hóspedes e as ofertas do hotel.

- Implementou programas de formação e iniciativas de feedback dos hóspedes, resultando numa melhoria de 25% nos índices de satisfação dos hóspedes e numa reputação online positiva.
- Aumentou com sucesso as taxas de ocupação em 5% no primeiro trimestre, implementando esforços estratégicos de vendas e marketing.

mar 2017 - jul 2019

### Supervisor de Hotel

*Hotel ibis Setubal, Setúbal*

Ajudou o diretor do hotel a supervisionar as operações diárias, assegurando uma coordenação perfeita entre os departamentos. Resolução rápida e eficaz de queixas e problemas, assegurando uma experiência positiva para os hóspedes e o cumprimento dos processos de saúde e segurança, e atribuição de quartos para otimizar as taxas de ocupação e a satisfação dos hóspedes.

- Supervisionou e formou os colaboradores da receção, da limpeza e da restauração para manter os padrões de serviço e exceder as expectativas dos hóspedes.
- Colaborou com o gerente do hotel para desenvolver e implementar iniciativas de redução de custos sem comprometer a qualidade do serviço.

## EXPERIÊNCIA ADICIONAL

Supervisor das Equipas de Atendimento, Hotel Belmonte, Coimbra, Portugal

- Supervisionou de uma equipa de empregados de mesa, incluindo empregados de mesa, anfitriões e empregados de bar, assegurando o bom funcionamento do serviço.
- Formou de novos membros da equipa sobre padrões de serviço e conhecimento de menus.

Assistente de Operações e Relações com os Hóspedes, Hotel Cascais, Cascais, Portugal

- Coordenou com as equipas de limpeza, manutenção, comida e bebida para responder às necessidades dos hóspedes.
- Ajudou no planeamento e execução de eventos especiais e atividades promocionais.