

Tetiana Potapova

KONTAKT

ADRESA:

Praha 5

TELEFON:

+420 723 904 572

E-MAIL:

tanya.potapova20@gmail.com

PROFIL

Zkušená profesionálka s více než 7 lety praxe v hotelnictví a zákaznickém servisu, s praxí ve vedení směny v hotelu s 400 pokoji a přímou spoluprací na přípravě a realizaci firemních akcí a konferencí. Mám zkušenosti s koordinací dodavatelů, VIP hostů, logistiky a rozpočtu akcí, stejně jako s vedením týmu, krizovým řízením v reálném čase a administrativou. Vynikám v komunikaci s lidmi, rychle se přizpůsobím i náročným situacím a jsem spolehlivou součástí týmu.

ZKUŠENOSTI

Front Office Supervisor

Hotel Diplomat Praha | 03/2024 – 06/2026

- Vedení směny recepce v hotelu se 400 pokoji, dohled nad denním a nočním provozem hotelu, koordinace týmu 2+ recepčních
- Koordinace a školení recepčního týmu, zaučování nových zaměstnanců
- Péče o VIP hosty, skupinové příjezdy (150+ hostů) a individuální požadavky
- Správa fakturace, účtů a platebních transakcí
- Spolupráce při přípravě a realizaci konferencí a firemních akcí (500+ účastníků)
- Práce s PMS systémy

Front Office Agent

Hotel Diplomat Praha | 01/2023 – 03/2024

- Zajišťovala check-in/out hostů, práci s rezervačním systémem a provoz recepce
- Osobní, telefonická a e-mailová komunikace s hosty
- Spolupracovala s jednotlivými hotelovými odděleními pro zajištění kvalitního servisu
- Pracovala s pokladnou, platebními procesy a administrativou recepce

Airline Service Agent

Menzies Aviation, Praha | 04/2022 – 10/2022

Sky Service, Oděsa | 06/2021 – 03/2022

- Komplexní odbavení cestujících včetně kontroly dokladů
- Kontrola zavazadel, příprava letové dokumentace a podkladů pro posádku
- Koordinace nástupu cestujících a řešení nestandardních situací

Asistentka Ředitele

Ministerstvo obrany Ukrajiny | 06/2020 – 06/2021

- Organizace kalendáře, schůzek a služebních cest ředitele
- Příprava dokumentace, smluv, faktur a administrativní podpora vedení
- Evidence příchozí a odchozí korespondence, práce s dokumentací
- Organizace akcí a zajištění chodu kanceláře

Front Office Agent

Londonskaya Hotel, Oděsa | 05/2018 – 06/2020

- Check-in/out hostů, rezervace a práce s hotelovým PMS
- Péče o hosty, řešení individuálních požadavků a poskytování informací
- Administrativa recepce, platby a spolupráce s hotelovými odděleními

VZDĚLÁNÍ

Hotelnictví a restaurátérství – bakalářské studium (nedokončeno)

Odesa National University of Technology, Odesa, Ukrajina | 2020 – 2022

Hotelnictví a restaurátérství – odborné vzdělání

College of Economics and Hotel Business, Odesa, Ukrajina | 2016 – 2020

JAZYKY

- Ukrajinština – rodilý mluvčí
- Ruština – rodilý mluvčí
- Angličtina – B2
- Čeština – C1

DOVEDNOSTI

Hotelové systémy:

- OPERA
- Protel
- Hores
- Servio

Organizační nástroje:

- Microsoft 365
- Trello
- Notion
- Todoist

Digitální nástroje:

- Figma/FigJam
- Google Analytics
- Booking.com + Expedia Extranet
- Slack / Zoom