ريم حمد المناعي

مشرفة علاقات الضيوف

guest-relations-supervisor@example.test · الدوحة، قطر

خدمة الضيوف في فندق رواق الميناء

٢٥ إلى ١٢ دقيقة — انخفض متوسط زمن الرد الأول على الشكاوى خلال ثلاثة أشهر.

١٢ وفداً — تأكدت من جاهزية الغرف وقوائم الوصول في موسم المؤتمرات.

٨ موظفين — تدربوا على توثيق الشكاوى ومعايير التصعيد. تلت التدريب مراجعة أسبوعية للسجلات.

الملخص المهني

مشرفة علاقات ضيوف في فنادق الدوحة. تنسق استقبال وفود المؤتمرات وتجهيز الغرف مع الاستقبال والحجوزات والتدبير الفندقي. تتابع الشكاوى بين المناوبات وتحيل قرارات التعويض إلى صاحب الصلاحية.

الخبرة المهنية

حتى الآن – 2022-09 **مشرفة علاقات الضيوف**
فندق رواق الميناء

- استقبال الوفود: راجعت قوائم الوصول مع المبيعات والحجوزات وميزت الغرف المؤكدة عن الطلبات المعلقة. استخدم فريق المناوبة نموذج التأكيد في اجتماعه الصباحي لتقديم تجهيز الغرف ذات الأولوية.
- الرد الأول: قلصت المتوسط من خمس وعشرين دقيقة إلى اثنتي عشرة دقيقة خلال ثلاثة أشهر. حددت مسؤول متابعة وموعد رد لكل بلاغ ينتقل إلى المناوبة التالية.
- تسليم البلاغات: جرّب المشرفون نموذج التسليم في ثلاث مناوبات قبل تعميمه. وثّق النموذج جهة المتابعة وموعد الرد والحالات التي تتطلب موافقة مدير المناوبة.
- تدريب الفريق: دربت ثمانية موظفين على التوثيق والتصعيد وراجعت سجلاتهم كل أسبوع بعد التدريب.
- التعويضات: راجعت الموافقات أسبوعياً وحددت ما يمكن تقديمه فوراً وما يحتاج إلى تفويض. قصرت الوصول إلى المستندات الحساسة على أصحاب الصلاحية.
- الغرف الميسّرة: تحققت من جاهزية مسار الوصول والغرفة مع مدير المناوبة قبل تأكيد الطلب. وثقت البدائل المعتمدة عند تعذر الخيار الأول.

الخبرة المهنية (تابع)

2019-06 – 2022-08 **موظفة استقبال**
فندق ظلال الخليج

- نسقت الغرف المتجاورة والوصول المبكر مع فريق التدبير الفندقي. أبلغت الضيوف بموعد جاهزية الغرف قبل تسجيلهم.
- أعددت تسليمات المناوبات في أيام الإشغال المرتفع، وتابعت الحجوزات التي تأخر أصحابها وطلبات تعديل مواعيد الوصول مع قسم الحجوزات.
- تحققت من اختلاف الرسوم عند المغادرة بمراجعة الحجز والفاتورة الأولية. سجلت سبب التصحيح وأحلت التعديلات التي تجاوزت صلاحيتي إلى المشرف.
- استقبلت بلاغات تعطل الخدمات ونسقت مع فريق الصيانة تحديد وقت متوقع للمعالجة. تابعت إبلاغ الضيف بالتطورات قبل إحالة البلاغ إلى المناوبة التالية.

2019-01 – 2019-05 **متدربة في الاستقبال**
فندق ساحل اللؤلؤة

- ساعدت موظفي الاستقبال في مراجعة حجوزات المجموعات وإعداد بطاقات الغرف تحت إشراف المشرف. تابعت الحالات الناقصة مع قسم الحجوزات قبل وقت الوصول.
- تعلمت إعداد سجل طلبات الضيوف، وراجعت مع المشرف الفرق بين التفضيلات التي يمكن تسجيلها والبيانات التي يجب حمايتها أو حذفها بعد معالجة الطلب.

التعليم

2019 **دبلوم في إدارة الضيافة**
معهد أفق المدينة للضيافة

دراسة في إدارة الاستقبال والتدبير الفندقي ومحاسبة الغرف. شمل التدريب تطبيق إجراءات الوصول وفحص قوائم مجموعات صغيرة.

التدريب المهني

ورشة التعامل مع شكاوى النزلاء · فندق رواق الميناء · 2023
تدريب داخلي على تحديد الأولوية وتوثيق التعويضات وتحديد مواعيد الرد للضيوف.

المهارات

علاقات الضيوف: استقبال الوفود، حل الشكاوى، التنسيق مع الحجوزات والتدبير الفندقي، متابعة طلبات الغرف الميسرة
إدارة المناوبات: تسليم البلاغات، تدريب الموظفين، مراجعة التعويضات، حماية بيانات الضيوف

اللغات

العربية (اللغة الأم) · الإنجليزية (متقدمة) · الفرنسية (محادثة)