



## **ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ**

- ◆ **ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ** **ΣΩΤΗΡΙΑΝΑΚΟΥ ΠΑΝΑΓΙΩΤΑ**
- ◆ **ΤΟΠΟΣ ΚΑΤΟΙΚΙΑΣ** Πειραιάς
- ◆ **ΤΗΛ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ** 6947009674
- ◆ **Email** sotirianakougiota@gmail.com
- ◆ **ΧΡΟΝΟΣ ΓΕΝΝΗΣΗΣ** 11 Ιανουαρίου 1985.
- ◆ **ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ** Άγαμος
- ◆ **ΣΠΟΥΔΕΣ** Απόφοιτος Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων ΑΤΕΙ Αθήνας.
- ◆ **ΞΕΝΕΣ ΓΛΩΣΣΕΣ** Αγγλικά (LOWER CAMBRIDGE )  
Γαλλικά (DELF B1)  
Ιταλικά (καλή χρήση)  
Ισπανικά (καλή χρήση)

- ◆ **ΓΝΩΣΕΙΣ Η/Υ** Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint, Outlook)  
Gmail

- ◆ **ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ PMS: EPITOME, FIDELIO, MICROS, PYLON**

**EXTRANETS : BOOKING.COM , EXPEDIA.COM, HOTELBEDS, WEBHOTELIER, PRIMAL RES**

- ◆ **ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΠΡΟΥΠΗΡΕΣΙΑ**

**1. 09/2002 – 10/2004 Υπεύθυνη Εστιατορίου «Μονεμβασιά» Κηφισιά.**

**2. 05/2006 – 10/2013 Shift leader, Front Office & Reservations Agent Ξενοδοχείο San Antonio Summerland 4\*, Μόκονος**

**3. 02/2014 – 02/2019 Shift leader, Front Office Agent, Ξενοδοχείο President, 4\* Αθήνα.**

**4. 02/2019 – 04/2019 Opening Front Office & Reservations Manager, Ξενοδοχείο Blend, 4\* Αθήνα.**

Δημιουργία και σύσταση της ομάδας της υποδοχής.

Δημιουργία και οργάνωση λειτουργιών της υποδοχής

Εκπαίδευση και εκμάθηση ξενοδοχειακού συστήματος και συστήματος κρατήσεων στα μέλη του τμήματος υποδοχής.

Εύρεση συνεργατών για τη σύσταση του τμήματος concierge.

Εκπαίδευση στη λειτουργία όλων των τμημάτων του ξενοδοχείου και εκμάθηση των λειτουργιών στο τμήμα της υποδοχής.

**5. 04/2019 – 06/2021 Front Office & Reservations Manager, Ξενοδοχείο Blend, 4\* Αθήνα.**

Υπεύθυνη για την ορθή λειτουργία του τμήματος υποδοχής.

Υπεύθυνη για την ορθή λειτουργία του τμήματος concierge & εξυπηρέτησης πελατών.

Υπεύθυνη για την ορθή λειτουργία του τμήματος κρατήσεων.

Έλεγχος της ορθής λειτουργίας όλων των τμημάτων του ξενοδοχείου.

Έλεγχος της ορθής παράδοσης ταμείων και κλεισιμάτων ημέρας.

Έλεγχος λογαριασμών πελατών.

Έλεγχος πληρωμών προμηθευτών, πιστωτών και χρεωστών.

**6. 06/2021 – 06/2022 Hotel Operations Manager, Ξενοδοχείο Blend, 4\* Αθήνα.**

Υπεύθυνη για την ορθή λειτουργία όλων των τμημάτων του ξενοδοχείου.

Υπεύθυνη τμήματος υποδοχής.

Υπεύθυνη τμήματος concierge.

Υπεύθυνη τμήματος housekeeping.

Υπεύθυνη μηνιαίου προγράμματος και μισθοδοσιών εργαζομένων.

Συνεργασία με τμήμα συντηρήσεων ξενοδοχείου

Συνεργασία με τμήμα πωλήσεων ξενοδοχείου.

Αναζήτηση και ολοκλήρωση διαδικασιών για τη συνεργασία με νέους προμηθευτές, travel agents, companies, wholesalers

Έλεγχος τιμολογίων και πληρωμές προμηθευτών.

Έλεγχος και επεμβάσεις στο τμήμα πωλήσεων του ξενοδοχείου.

Έλεγχος πωλήσεων.

Έλεγχος κρατήσεων.

Έλεγχος λογαριασμών πληρωμών πελατών, χρεωστών & πιστωτών

Έλεγχος τιμολογίων πελατών και προμηθευτών.

Έλεγχος προμηθειών και διεκπεραίωση απαιτούμενων παραγγελιών ξενοδοχείου.

Συνεργασία με εταιρείες παροχής υπηρεσιών ξενοδοχείου (Λογιστήριο, IT services, site, Webhotelier, DPO, PMS services)

#### **7. 04/2023 – 03/2024 Front Office Manager, Ξενοδοχείο Perianth, 5\* Αθήνα.**

Υπεύθυνη για την ορθή λειτουργία του τμήματος υποδοχής.

Μηνιαίο πρόγραμμα εργαζομένων τμήματος υποδοχής.

Υπεύθυνη για την ορθή λειτουργία του τμήματος concierge & εξυπηρέτησης πελατών.

Έλεγχος της ορθής παράδοσης ταμείων και κλεισιμάτων ημέρας.

Έλεγχος λογαριασμών πελατών.

Έλεγχος κρατήσεων ημέρας.

Allocation κρατήσεων.

Συνεργασία με τμήμα housekeeping ξενοδοχείου

Συνεργασία με τμήμα πωλήσεων/ κρατήσεων ξενοδοχείου.

Συνεργασία με τμήμα F&B.

#### **◆ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ**

Διαχείριση παραπόνων και ποιοτική εξυπηρέτηση πελατών Gold Axia . Μάιος 2014.

Hotel F&B Studies

Hotel Management Studies

Hotel & Flight Demand Trends

Ξενοδοχειακά Revenue Trends

Front Office Basics

Touchless Hotel Guest Service  
Hotel Concept Making  
Hotel Marketing & Sales Studies  
Hotel Booking Integrations after Covid -19  
Digital Housekeeping Tools  
Marketing Στρατηγική για Ξενοδοχεία  
Hotel Cost Control  
Επικοινωνία με Hotel Guests  
Independent Hotels  
Δημοφιλείς Ξενοδοχειακές Αναζητήσεις  
Στρατηγική Ξενοδοχειακών Πωλήσεων  
Hotel Guest Communication  
Hotel Revenue Trends 2021  
Πολυαισθητικό Marketing στα Ξενοδοχεία  
Hotel Opportunities 2021  
Ξενοδοχειακά Design Moodboards  
Τιμολογιακή Στρατηγική Άμεσων Κρατήσεων  
B2B Κανάλια Πωλήσεων Ξενοδοχείων  
Στρατηγική Instagram για Ξενοδοχεία  
Στρατηγική Ξενοδοχείων & Covid -19  
(Online Webinars Μάρτιος - Απρίλιος 2021, Hotelier Academy)